

Santander

Vertrauen in die Effizienz von Post

- Ausbau der Effizienz ein- und ausgehender Post
- Unterstützung von Änderungsmanagement
- Proaktive Erkennung von Verfahrensverbesserungen und Kosteneinsparungen
- Erzielen des Spitzenplatzes in der Rangliste der Bank-Lieferanten

Ziel

Um die kontinuierlichen Change- und Wachstumsprogramme zu unterstützen, erfordert Santander proaktive und effiziente Back-Office-Dienstleistungen, die dafür sorgen, dass sie der Konkurrenz einen Schritt voraus sind. Die Herausforderung für Pitney Bowes Management Services (PBMS) besteht darin, dafür zu sorgen, dass bestehende Post- und Dokumentenverfahren mit maximaler Effizienz laufen, aber gleichzeitig umgehend und wirksam auf Änderungen reagieren und potenzielle Service-Verbesserungsmöglichkeiten für interne und externe Bankkunden erkennen.

Lösung

PBMS ließ Erfahrungen in Dokumenten- und Postverfahren und ein profundes Verständnis von Santanders Posteingangs- und -ausgangsverfahren und des weiteren Unternehmensumfeldes in die strikten, aber anpassbaren Verfahren einfließen. Anhand detaillierter Management-Informationen, die das Team erstellt und analysiert, kann es Empfehlungen zu Verfahrensverbesserungen aussprechen, die Effizienz und Kundenzufriedenheit steigern und gleichzeitig Kosten senken.

Das PBMS-Team operiert an Santanders vorderster Front, wo es hochvolumige, höchstwertige Anfragen von Kunden verarbeitet und jedes eingehende Dokument auf bestimmte Art vorbereitet, um es workflowfähig zu machen und die Abwicklungsgeschwindigkeit zu beschleunigen. Da dies beinhaltet, dass Richtlinien und Normen eingehalten werden müssen, und um dem Service Mehrwert hinzuzufügen, hat das PBMS-Team Antigeldwäscherei-Schulungen absolviert.

Ein zentraler Punkt der PBMS-Lösung ist die Fähigkeit, den Betrieb während Stoßzeiten ohne Einbuße des Serviceniveaus in die Höhe zu treiben.

Während Santanders kürzlichem Rebranding mussten einige tausend Brief- und Dokumententypen der Bank mit dem neuen Namen versehen werden. PBMS überprüfte Tausende von Dokumenten der ausgehenden Kundenkorrespondenz auf den korrekten Namen.

CASE STUDY



Kundenprofil

Während der schwierigen Zeiten für den Bankensektor sticht Santander als Erfolgsgeschichte heraus. Im Jahre 2009 öffnete die Bank eine Millionen neue Konten und managte erfolgreich die Akquisition von Bausparkasse und Niederlassungen von Bradford and Bingley, Alliance and Leicester und GE Money.

Heute verfügt Santander über 1300 über Großbritannien verteilte Niederlassungen.

Pitney Bowes Management Services (PBMS) blickt als Partner für Postbearbeitung auf langjährige Geschäftsbeziehungen mit der Bank zurück.

Ergebnisse

In den letzten zwei Jahren hat das PBMS-Team beständig die Leistungsebene überschritten und über 160 Möglichkeiten und Initiativen für Verfahrensverbesserungen und Kosteneinsparungen für Santander aufgezeigt.

Mit neun erfolgreichen Quartalen und zum zweiten Mal in Folge hat sich das PBMS-Serviceteam an die Spitze von Santanders Leistungsrangliste der Bank-Lieferanten gesetzt. In einer vierteljährlichen Bewertung einer Reihe von Kriterien wie kontinuierliche Verbesserung und Änderungsverwaltung lag das PBMS-Team zum zweiten Mal in Folge als einziger Versorger über Santanders 75-Prozent-Qualitätsmarke.

Pitney Bowes Management Services setzt sich zum zweiten Mal in Folge an die Spitze der Rangliste von Santanders Versorgern.

Die Lieferanten-Rangliste wurde von Santanders Logistik-Team im Jahre 2008 ins Leben gerufen, um die Dienstgüte von Zulieferern zu verbessern und anzuerkennen. Leistungen werden vierteljährlich anhand von Wertungslisten überprüft, die Arbeitsablauf, Kunden-Feedback, Änderungsverwaltung, Kundensupport, kontinuierliche Verbesserung und Förderung der Geschäftsführung umfassen.

Pitney Bowes Management Services hielt den Platz an der Spitze seit der Einführung der Rangliste in jedem Quartal. Das sind hintereinander neun Quartale. "Wir sind unglaublich stolz auf das Team bei Santander und auf die durchgängig hohe Qualitätsarbeit, die es für die Bank leistet. Es ist ein großartiges Beispiel ausgezeichneter Arbeitsbeziehung, in der beide Parteien Vorteile erzielen", sagt Richard Thompson, Geschäftsführer von Pitney Bowes Management Services in UK und Irland.

Julian Myers, Leiter Logistik:

“ PBMS sucht ständig nach Ideen, die für beide Seiten nützlich sind. Mit seinem starken Fokus auf Kosteneffizienz und Qualität trägt das Team dazu bei, dass Santander den Kunden sehr attraktive Konditionen anbieten kann. Dies ist das Geheimnis unseres Erfolges.”

“ PBMS hat wiederholt bewiesen, dass es in puncto Arbeitsablauf und Änderungsverwaltung an der Spitze liegt.”

Pitney Bowes Management Services Deutschland GmbH

Heidelberger Straße 59
68519 Viernheim
T: 06204-9686-0
F: 06204-9686-36

email : info@pbms.de

www.pbms.de

© 2010 Pitney Bowes Inc. All rights reserved.
Pitney Bowes are trademarks owned by
Pitney Bowes Inc. All other trademarks are
the property of respective owners

