

Herzlich Willkommen zu den **DOCUMENT DAYS 2018**

We connect the physical and digital worlds.

Michael Auerbach
12.09.2018 in Bamberg

DOCUMENT DAY II

We connect the physical and digital worlds.

AGENDA für den 12.09.2018, Bamberg

10.00 Uhr	CONNECT: Anmeldung und Empfang Zeit für Networking und persönliche Gespräche bei einem kleinen Imbiss
10.30 – 10.45 Uhr	WILLKOMMEN: Ihre Entdeckungsreise beginnt Geschäftsführung SPS Deutschland
10.45 – 11.15 Uhr	VISION: SPS – Ausblick eines globalen Service Providers Member of the Executive Board SPS
11.15 – 11.45 Uhr	VISION: Künstliche Intelligenz (AI): Fluch oder Segen? Die Sicht eines Serviceproviders auf die Technologien Member of the Executive Board SPS
11.45 – 12.15 Uhr	INSPIRATION: BPO-Lösungen im HR-Bereich? Neue Services der SPS Head of Business Unit BPS - HR
12.15 – 13.15 Uhr	CONNECT: Mittagspause Zeit für Networking und persönliche Gespräche bei einem kleinen Imbiss
13.15– 13.45 Uhr	PERSPEKTIVE: Breakout Session 1 „Customer Service & Sales – Vom Merger bis heute und mehr.“ Telekommunikationsunternehmen & SPS
13.45 – 14.15 Uhr	PERSPEKTIVE: Breakout Session 2 „Finanzprozesse? Wohin bringen optimierte Prozesse und Lösungen einen Energieversorger?“ Energieversorger & SPS
14.15 – 15.00 Uhr	CONNECT: Kurze Kaffeepause Zeit für Networking und persönliche Gespräche
15.00 – 15.30 Uhr	PERSPEKTIVE: Breakout Session 3 „Patienten in den Fokus rücken! Administrative Prozesse der Hilfsmittelabrechnung im Komplettservice übergeben - am Beispiel eines Finanzdienstleisters.“ SPS
15.30 – 15.45 Uhr	AUSBLICK: Wie schön, dass Sie da waren! Geschäftsführung SPS Deutschland
Ab 15.45 Uhr	CONNECT: Aperó Zeit für Networking und persönliche Gespräche

DOCUMENT DAYS 2018

We connect the physical and digital worlds.

Vortrag David Ziltener



SWISS POST SOLUTIONS

AUSBlick EINES GLOBALEN SERVICE PROVIDERS

David Ziltener
DOCUMENT DAY II, 12.09.2018 in Bamberg

DIE ZUKUNFT HEUTE GESTALTEN

TECHNOLOGIE, PROZESSE, ARBEITSKRÄFTE

2005

GLOBAL BUSINESS SERVICES
NEAR & OFF-SHORING
OUTSOURCING

1995

ZENTRALISIERTE
SHARED SERVICE CENTER

Internet
Client/Server

RPA / BPaaS

BPM / OCR
Cloud

AI
Cognitive

2020

DIGITAL WIRD ZUM STANDARD
EXPLODIERENDE MENGEN AN
UNSTRUKTURIERTEN DATEN

2017

INTELLIGENTE AUTOMATION
PROZESS DIGITALISIERUNG
BUSINESS PROCESS UTILITY

DIE FÜHRENDE POST DER WELT

Innovations-freundliche Unternehmenskultur

Wir binden Partner und Kunden in den Innovationsprozess ein

- Start-up Screening
- Trend-Scouting Programme
- Universitäten und Hochschulen

Der Weltpostvereins (UPU) kürt
Die Schweizerische Post zur Nummer 1
im internationalen Vergleich

Zuverlässigkeit - Bedeutung - Reichweite - Widerstandsfähigkeit

* Studie «Integrated Index for Postal Development»



Innovative Dienstleistungen



EINFACH MIT SYSTEM

DER KUNDE IM MITTELPUNKT



* Mitglied der Konzernleitung

VISION

Wir sind der vertrauenswürdige internationale Marktführer in der Verarbeitung und dem Management von Geschäftsinformationen.

Kunden vertrauen unseren sicheren Prozessen und Schweizer Werten. So erzielen sie bei der Transformation ihrer Geschäftsabläufe messbaren Mehrwert.

MISSION

Wir stärken die Marktstellung unserer Kunden durch die Transformation ihrer Verarbeitungsprozesse von ein- und ausgehenden Geschäftsinformationen.



**BEWÄHRTES
KNOW HOW**



**OPERATIVE
SPITZENLEISTUNG**



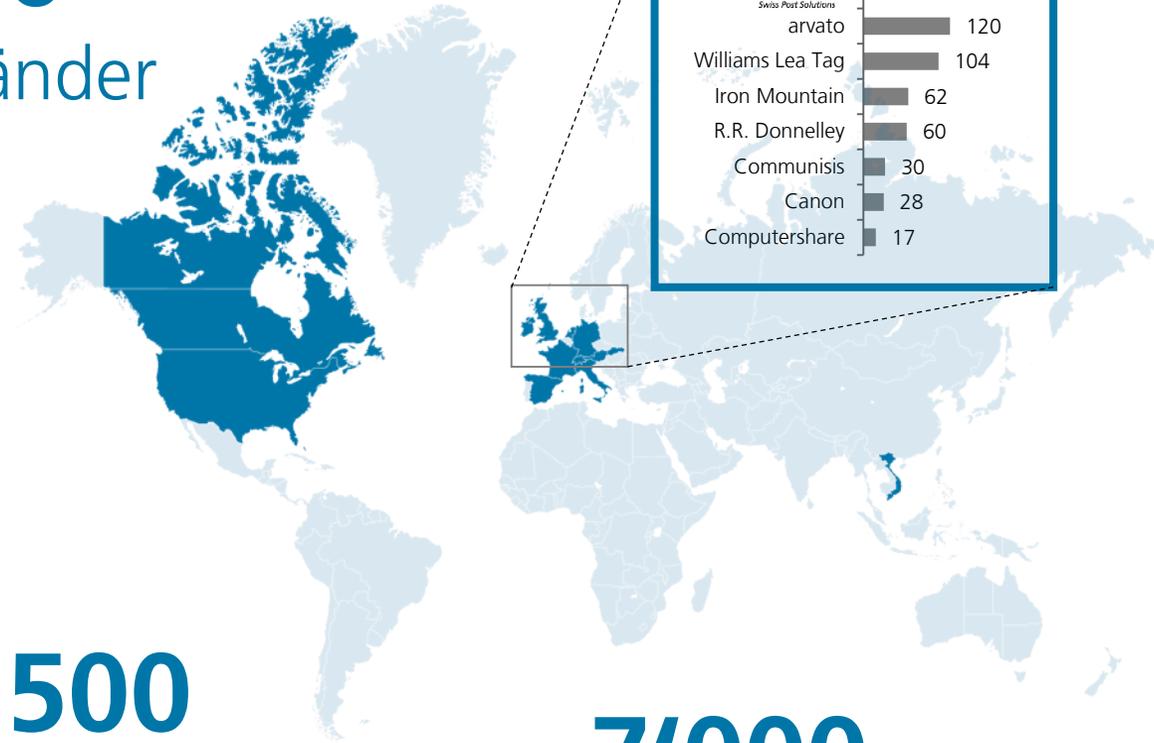
**STANDORT-
VORTEILE**



**TECHNOLOGISCHE
BEFÄHIGUNG**

SPS IST IN DEUTSCHLAND NR. 1 IM DOKUMENTEN MANAGEMENT

20
Länder



500
Standorte

7'000
Mitarbeiter

1'000
Kunden

1 Deutschland

1 Zentraleuropa / Andere

2 Europa

3 Weltweit

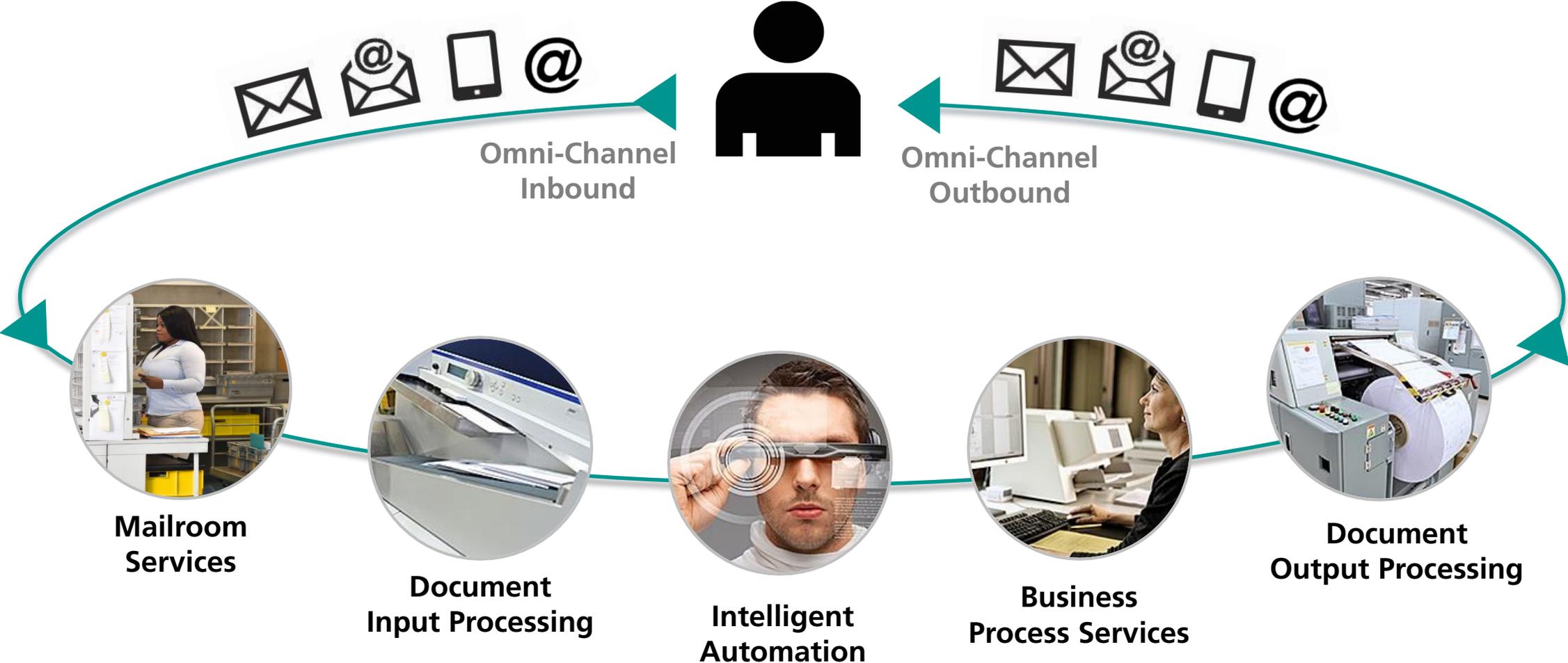
2 Frankreich

5 Nordamerika

6 Grossbritannien



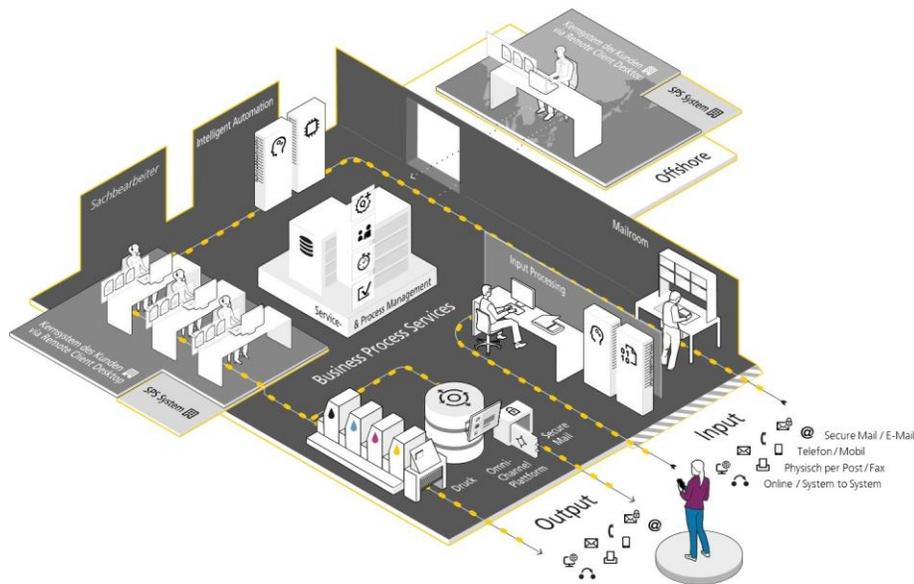
ERSCHLIESSEN SIE MIT UNS NEUE GESCHÄFTSPOTENZIALE



INPUT DIGITALISIERUNG & PROCESSING

84 MIO. TRANSAKTIONEN PRO JAHR

- **Omni-Channel** Input von un/-strukturierten Daten
- **Digitalisierung:** Scanning, Indexierung, Extraktion
- **Automatisierung** von Prozessen und Verarbeitung
- Höchsten Standards in **Datenschutz und Qualität**
- **Shoring** für maximale Effizienz
- **Vielsprachigkeit**



CREDIT SUISSE

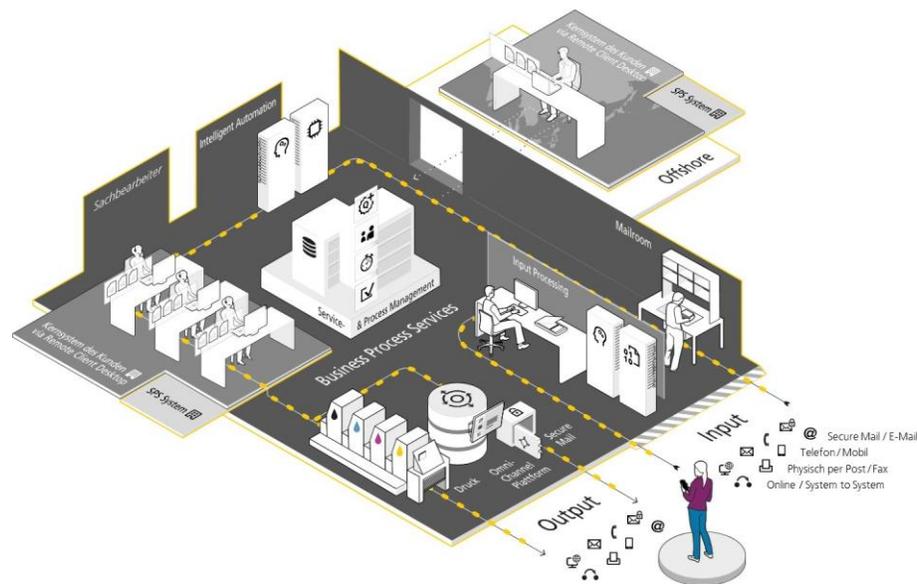
CREDIT SUISSE

„Enabling“ der
digitalen
Transformation
der Bank

DER GRÖßTE MAILROOM-BETREIBER

WELTWEIT 500 MAILROOMS

- **Poststellenmanagement**
- Services für **Digitalen Mailroom**
- Hausdruckerei, Buchbinderei & Archivlösungen
- Empfangsservices, Materialmanagement etc.
- **Compliance** und **Sicherheit**



A photograph of a modern, curved glass building at night. The building's interior lights are on, and the glass reflects the sky. In the foreground, there is a colorful, illuminated structure with a grid-like pattern, possibly a sculpture or a decorative element. The sky is dark blue.

COOP

**Transformation
durch Innovation**

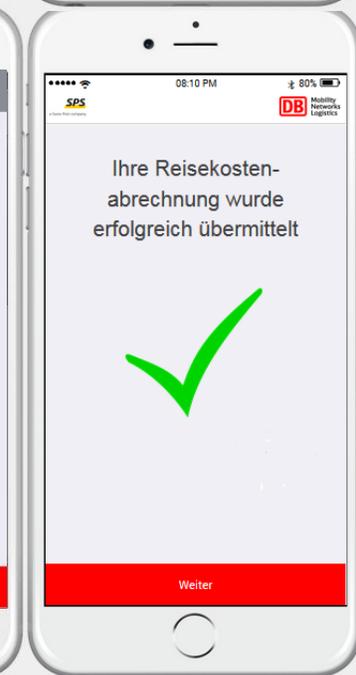
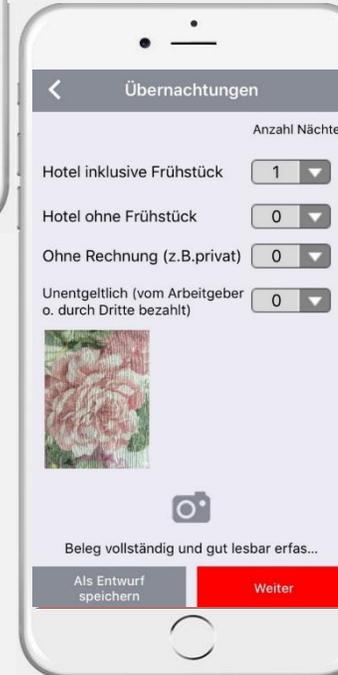
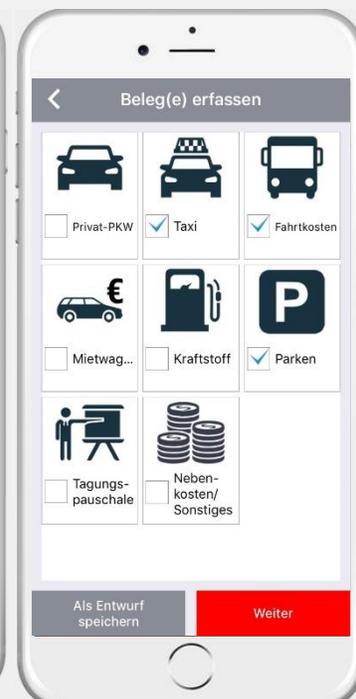
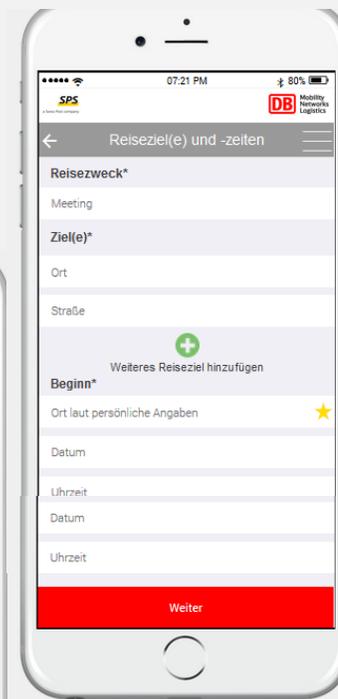
INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG

Bis zu **70%**
Prozesskosteneinsparung

Bis zu **50%** weniger manuelle
Sachbearbeitungs-Tätigkeiten

100%
Steigerung der korrekten
Kategorisierung

2-10 fache Steigerung
der Produktivität



SHORING NAH UND FERN

EUROPA, ASIEN, NORDAMERIKA



Maximierung der
Customer Experience für ein
Telko-Unternehmen

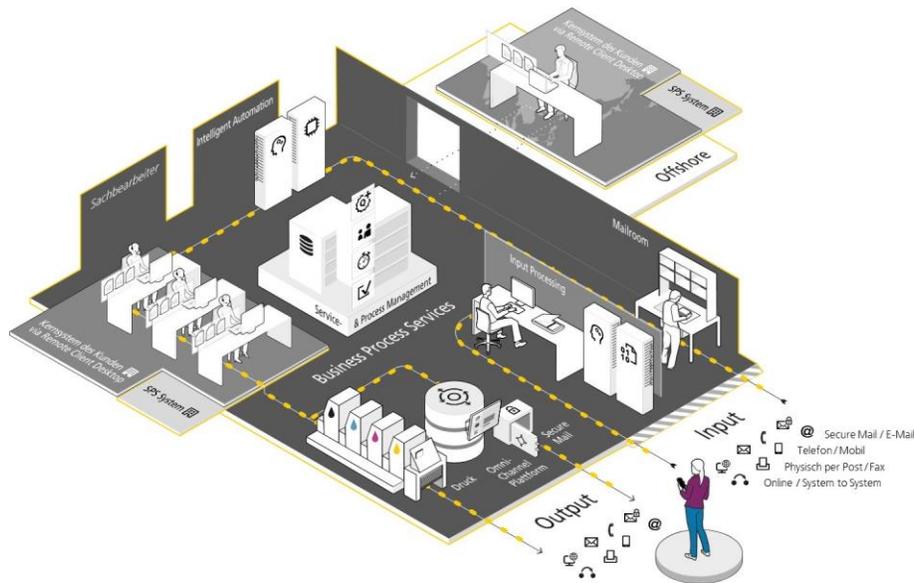
Vom Posteingang zur
Digitalen Transformation einer
führenden Versicherung

- **1 Mio. Dokumente pro Tag:**
Datenaufbereitung & Scanning
- Dokumentenverarbeitung & Bildbearbeitung in
35 Sprachen
- IT Service & Software Entwicklung
- Datenschutz durch Zertifizierung & Kontrollen
- **1'200 Mitarbeitende** an 2 Standorten in
Vietnam **365 x 24**

FALLABSCHLIESSENDE SACHBEARBEITUNG

2,3 MRD. DOKUMENTE WERDEN PRO JAHR VERARBEITET

- Individuelles **Prozess-Design**
- Arbeiten auf Kundensystem oder mit SPS System
- **Automatisierung** der Prozesse
- Trainings und Einsatz von **Fachkräften** garantieren hohe Verarbeitungsqualität
- Sicherstellung von **Datenschutz** und Nachhaltigkeit
- Agile Ressourcenplanung **On- und Near-/Offshore**



BNP PARIBAS

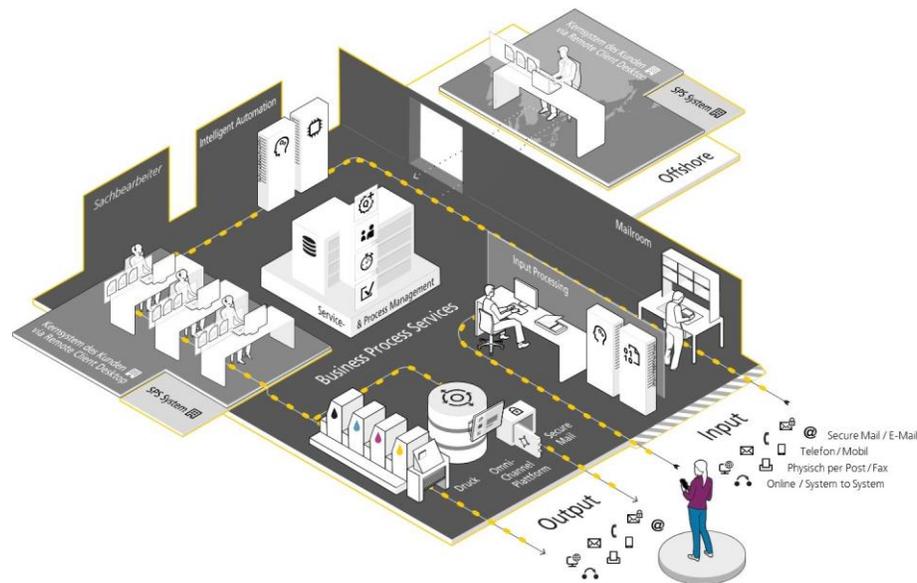
Kanalübergreifende
Kundenbetreuung für
Consorsbank



OMNI-CHANNEL-OUTPUT

1,5 MRD. DRUCKSEITEN JÄHRLICH

- **Integrierte OCS-Plattform**
- **Sichere E-Mail** Kommunikation
- **Innovative** Druck-Lösungen: on-Demand, Personalisierung, Farbe und Formate,
- Qualität und Effizienz durch enge **Prozesseinbindung**
- **Full-Service** für den Post-Versand



 **vodafone**



A woman with long dark hair, wearing a white blazer over a black top, is smiling and looking at a silver tablet computer. She is in a modern office environment with large windows in the background. In the foreground, the back of a person's head is visible. To the right, another person is holding a bouquet of purple and white flowers. A white coffee cup is on a table in the lower right.

Omni-Channel Mitarbeiter-
Kommunikation für einen
großen deutschen
ENERGIEVERSORGER



WIR VERBINDEN PHYSISCHES UND DIGITALE WELTEN

- **FULL-SERVICE**

Document Input | End-to-End Sachbearbeitung | Document Output

- **TOP QUALITÄT & SICHERHEIT**

ISO 9001, ISO 27001, PCI DSS

- **INNOVATIONS-PIONIER**

IA, Robotics, OCR, BPaaS

- **RIGHT SHORING**

Internationale Standorte – onshore oder offshore bei SPS Vietnam

- **SCHWEIZER WERTE**

SPS ist Teil der Schweizerischen Post

DOCUMENT DAYS 2018

We connect the physical and digital worlds.

Vortrag Lukas Hebeisen

Künstliche Intelligenz

Mut zum Träumen

Statt Kulturpessimismus zu pflegen, sollten wir künstliche Intelligenz lieber als positive Utopie begreifen.

Von **Thomas Beschorner** und **Miriam Meckel**

27. Juni 2018, 16:25 Uhr

AUS DER
ZEIT NR. 27/2018



Roboter arbeiten für uns? Gut so, dann haben wir mehr freie Zeit! © Sean Gallup/Getty Images

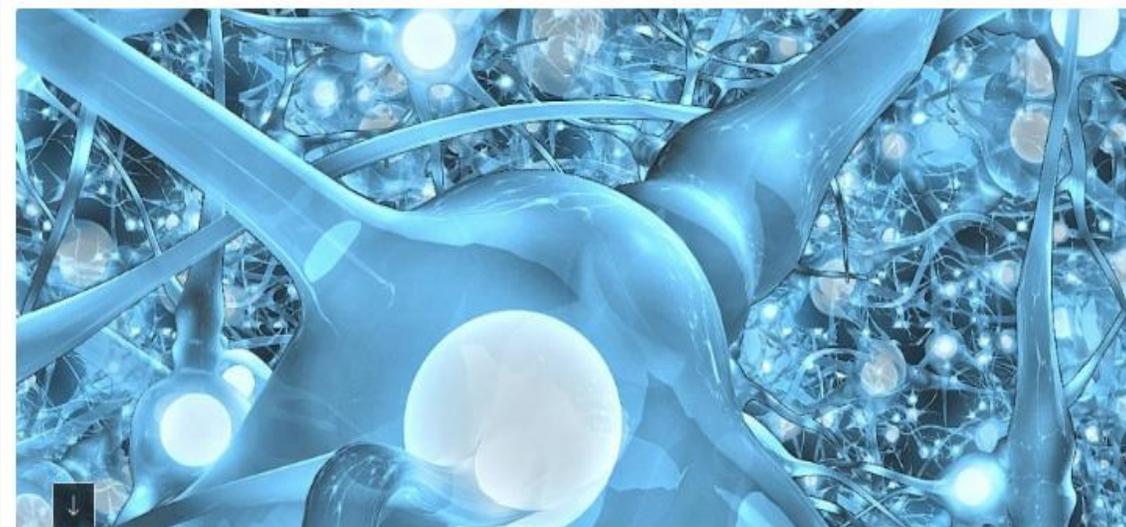


KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Die vertrackte Sache mit der Sprache

VON
ALEXANDER ARMBRUSTER

- AKTUALISIERT AM 20.06.2018 - 19:20



Der deutsche Informatiker Richard Socher erforscht, wie Computer Sprache verstehen. Dahinter steckt eine Reihe von Herausforderungen – nun präsentiert er eine Software, die vieles gleichzeitig bewältigen kann. Ein riesiges Lob gibt es bereits.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ FLUCH ODER SEGEN? SICHT EINES SERVICEPROVIDERS

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

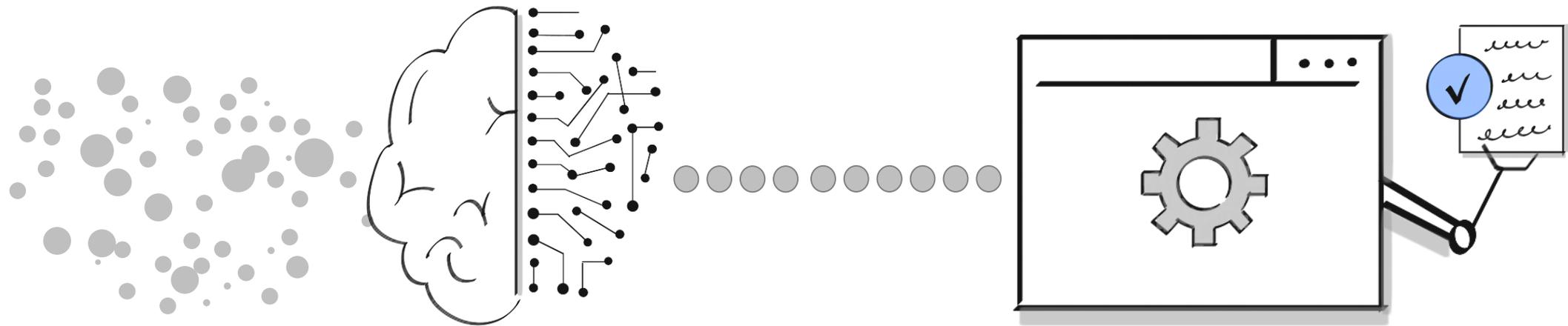
EINFÜHRUNG

Künstliche Intelligenz ist ein Zweig der Informatik, der sich mit der **Nachbildung** bestimmter Aspekte **menschlicher Intelligenz auf Computersysteme** beschäftigt.

«**430 Milliarden Euro
Wirtschaftsleistung**
kann KI Deutschland bis
2030 bringen.»

Wirtschaftswoche 31 | 27.7.2018

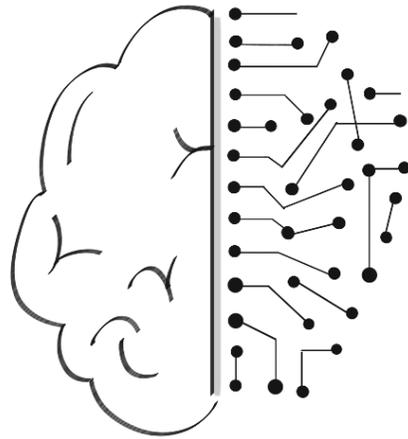
INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG



Künstliche
Intelligenz

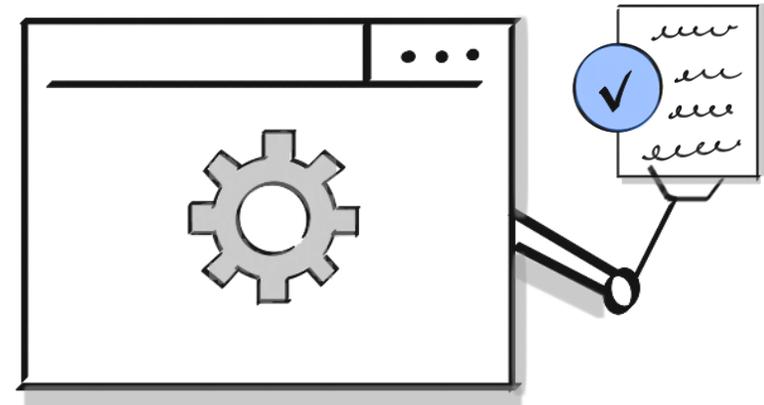
Robotic
Process
Automation

INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG



Künstliche
Intelligenz

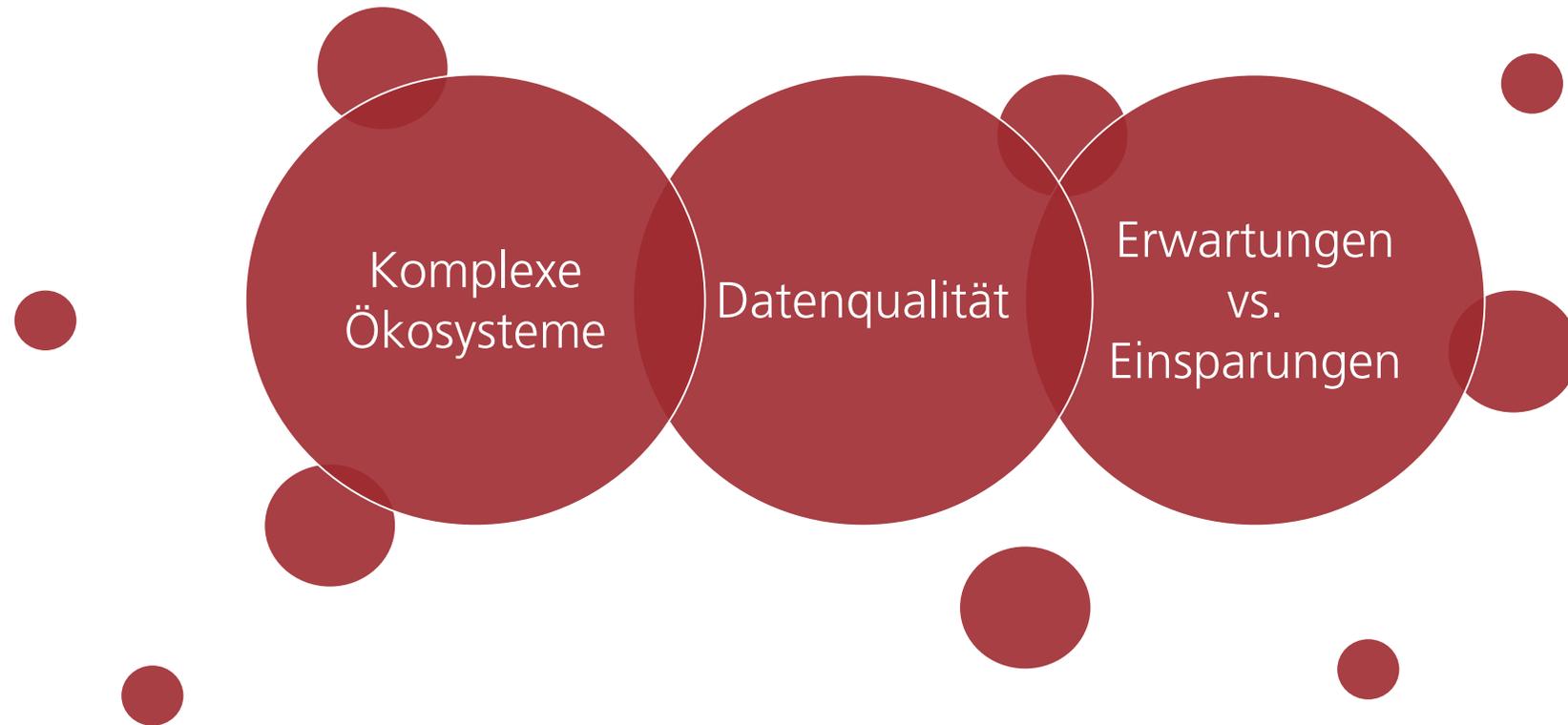
Anliegen: #3
Detail: #3.c
Kunde: 27
Adr_neu: xyz



Robotic
Process
Automation

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

HERAUSFORDERUNGEN AUS SICHT DES SERVICEPROVIDERS



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

BEISPIELDOKUMENT SEMI-STRUKTURIERT

Klassische Verarbeitung (OCR/ICR)

22222 Void a Employee's social security number 123456789 For Official Use: OMB No. 1541-0047

b Employer identification number (EIN) 1234567

c Employer's name, address, and ZIP code
John Smith
123 Main St, 12345 NY

d Control number 123ABC

e Employee's first name and initial Last name Suff.
Michael Lee Cooper

f Employee's address and ZIP code
456 Sec 87

15 State Employer's state ID number 16 State wages, tips, etc 17 State income

Form **W-2** Wage and Tax Statement 2011
Copy A For Social Security Administration — Send this entire page with Form W-3 to the Social Security Administration; photocopies are not acceptable.
Do Not Cut, Fold, or Staple Form

~30% Ausleserate

Verarbeitung mit **KI**

22222 Void a Employee's social security number 123456789 For Official Use: OMB No. 1541-0047

b Employer identification number (EIN) 1234567

c Employer's name, address, and ZIP code
John Smith
123 Main St, 12345 NY

d Control number 123ABC

e Employee's first name and initial Last name Suff.
Michael Lee Cooper

f Employee's address and ZIP code
456 Sec 87

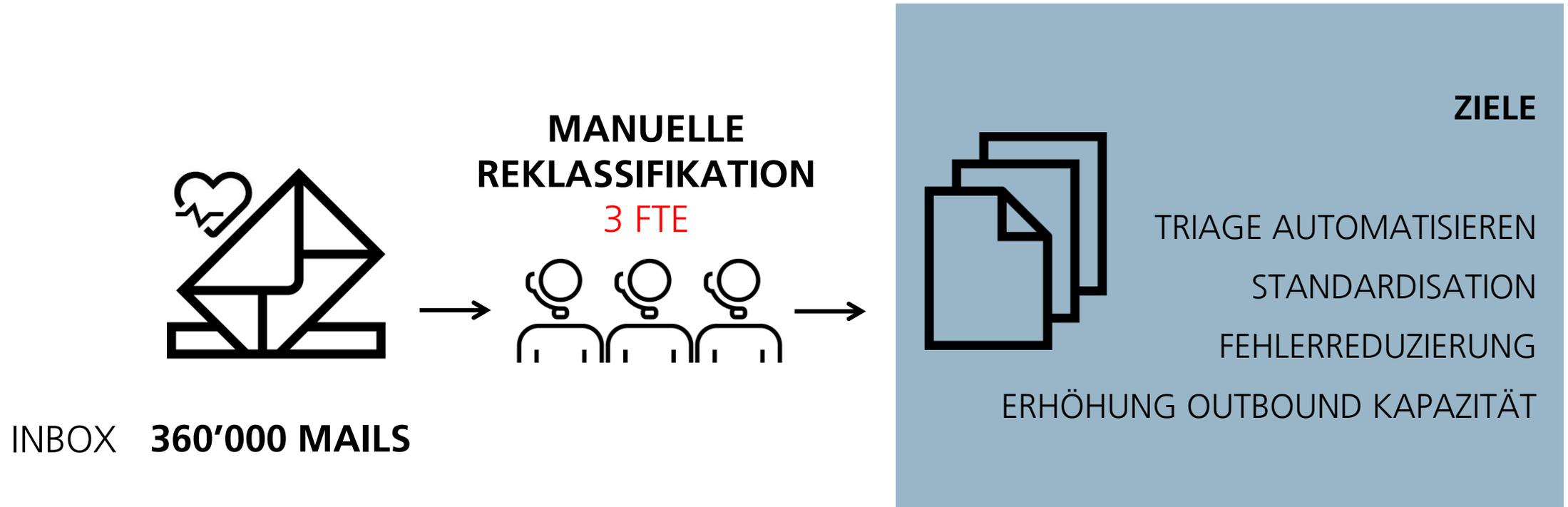
15 State Employer's state ID number 16 State wages, tips, etc 17 State income

Form **W-2** Wage and Tax Statement 2011
Copy A For Social Security Administration — Send this entire page with Form W-3 to the Social Security Administration; photocopies are not acceptable.
Do Not Cut, Fold, or Staple Form

~ 80% Ausleserate

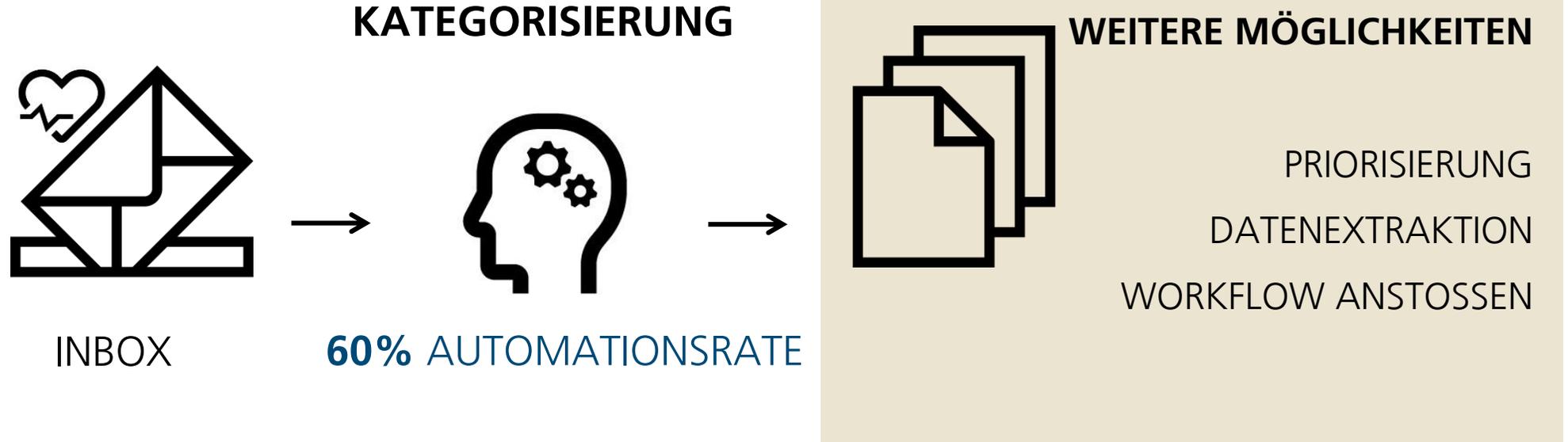
ARTIFICIAL INTELLIGENCE

CUSTOMER SERVICE @HEALTHCARE



ARTIFICIAL INTELLIGENCE

CUSTOMER SERVICE @HEALTHCARE



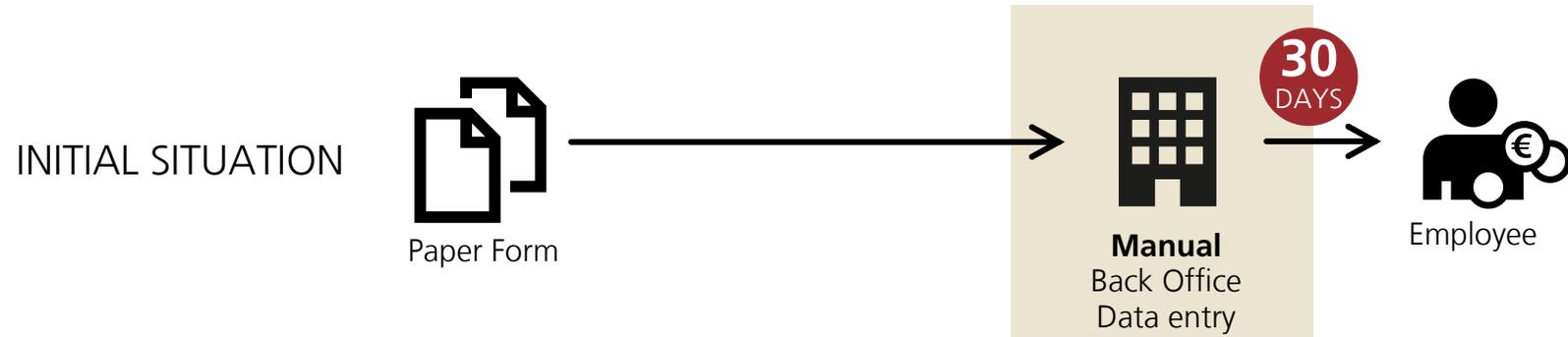
Assumption: Total error rate of 4% is tolerated



RPA @ SHARED SERVICE CENTER ERFOLGSGESCHICHTE

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

SHARED SERVICE CENTER



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

RESULTATE



70%
Reduktion der
Bearbeitungszeit



40'000
Transaktionen
pro Monat

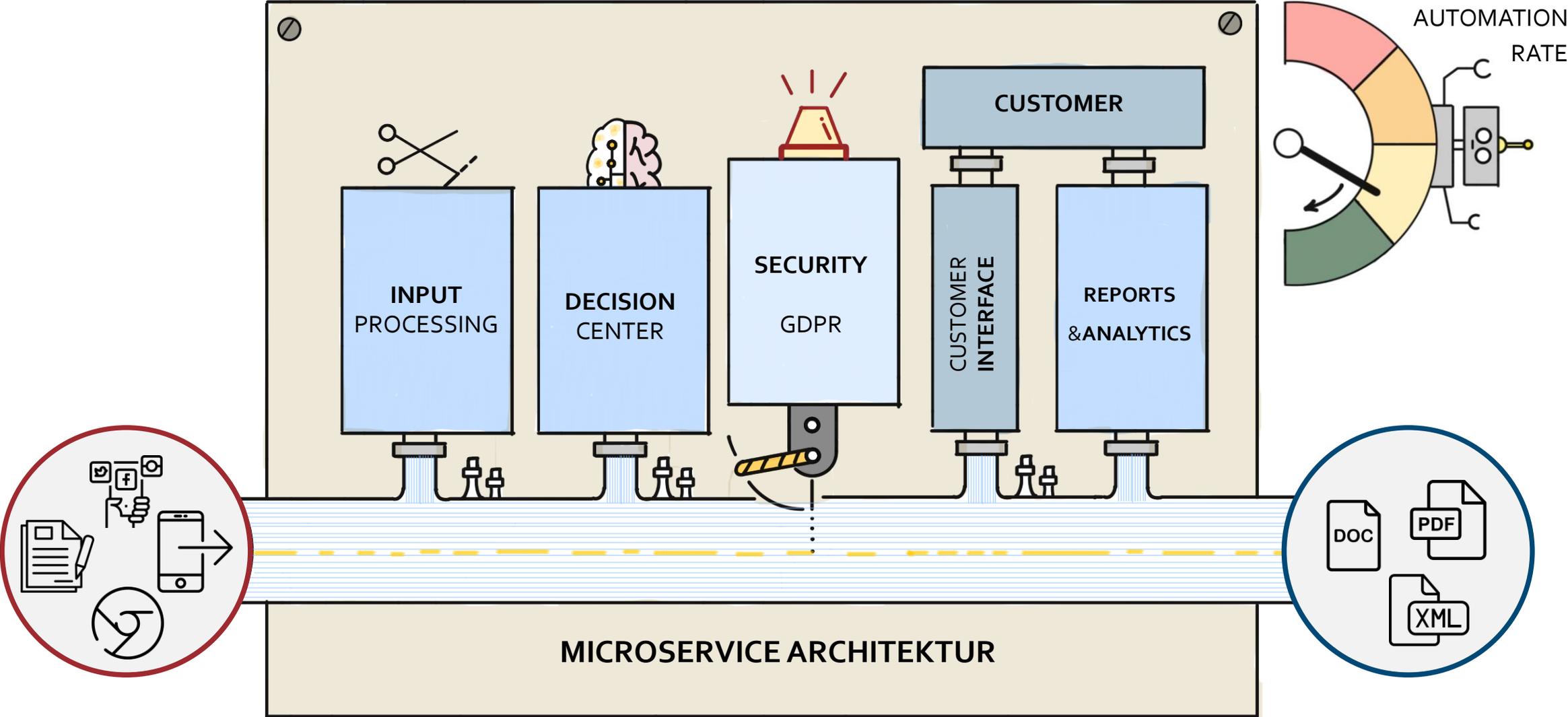


< 1 year
ROI

Kundennutzen

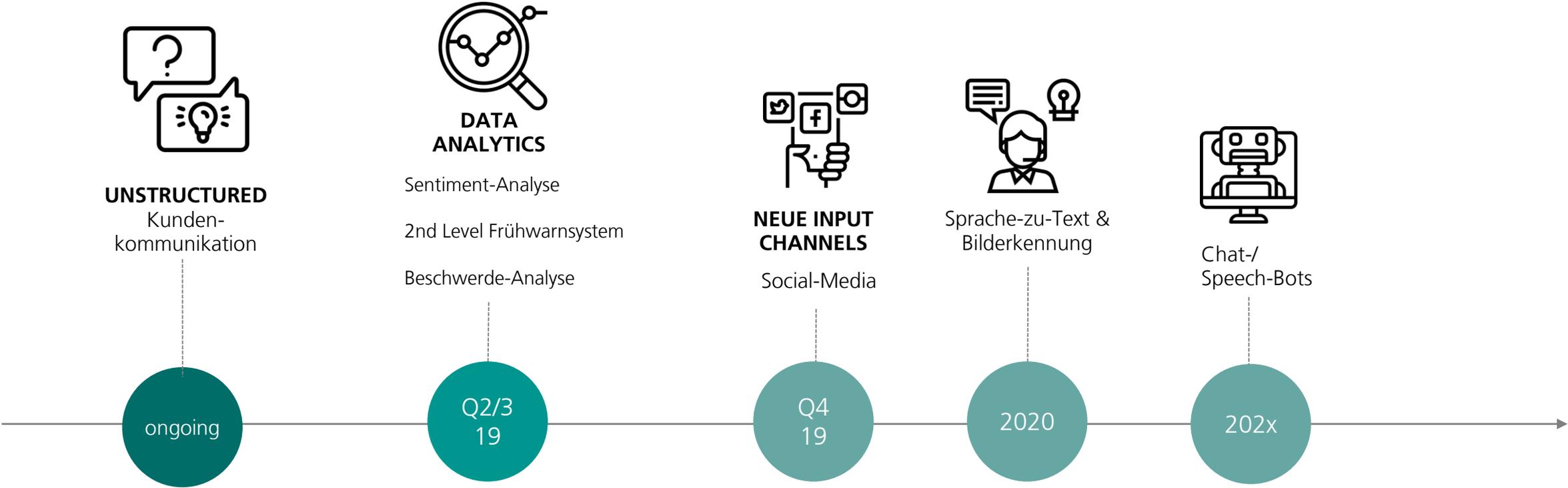
Kostenreduktion Skalierbarkeit
Konsistente Qualität Regelkonform

VISION SPS SERVICE PLATTFORM



SERVICE PROVIDER ROADMAP

SWISS POST SOLUTIONS

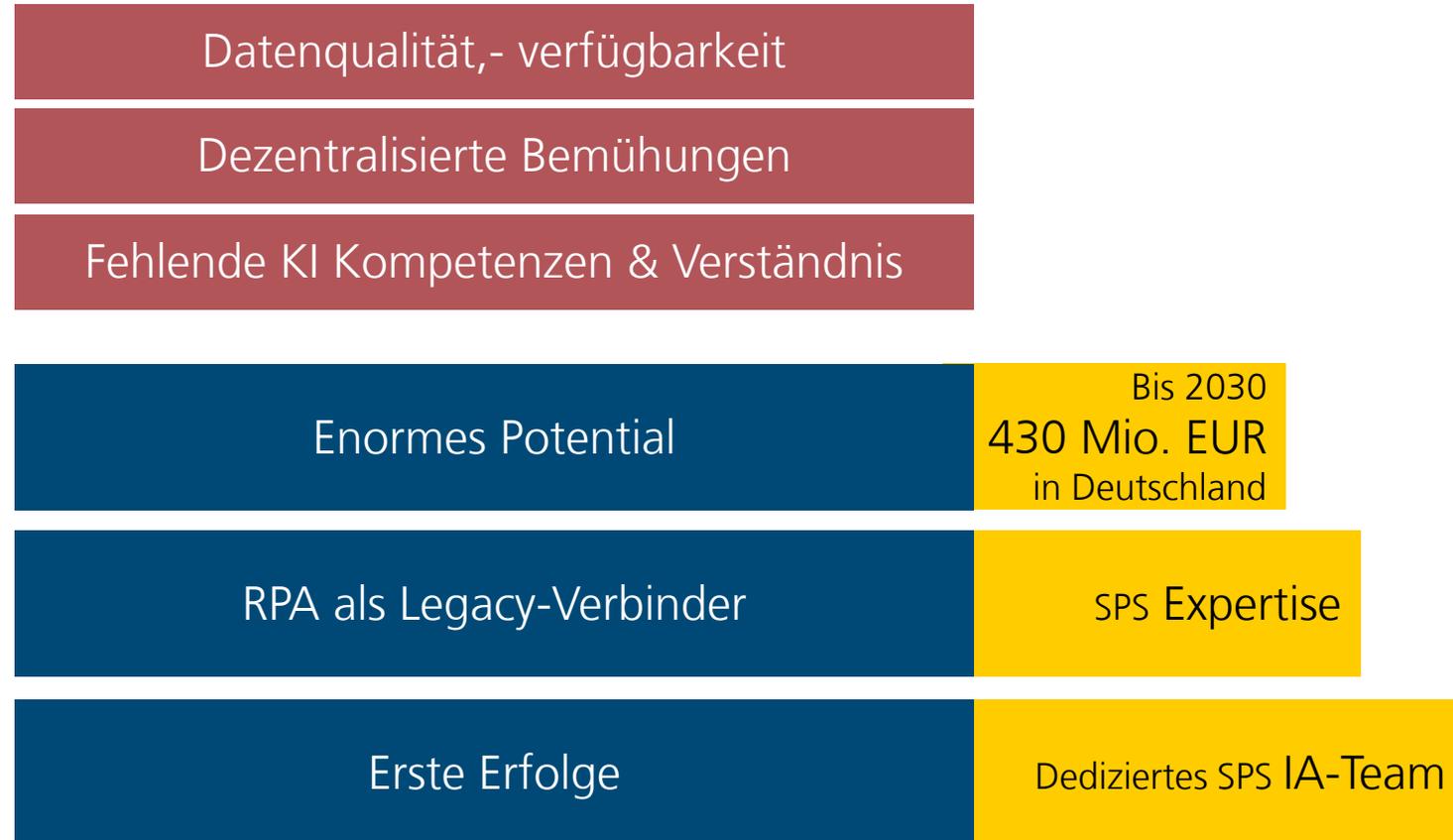


Vielleicht brauchen Segen eine
längere Zeit zu ihrer Erfüllung
als Flüche.

Moses Joseph Roth (1894 - 1939), österreichischer Erzähler und Journalist

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ FLUCH ODER SEGEN?

SCHLUSSFOLGERUNG



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT**

DOCUMENT DAYS 2018

We connect the physical and digital worlds.

Vortrag Christian Proba

A man in a grey suit, white shirt, and blue tie is holding a tablet. The background is a city skyline with a prominent tower. The text is overlaid on the left side of the image.

BPO-LÖSUNGEN IM HR-BEREICH – NEUE SERVICES DER SPS

CHRISTIAN PROBA
LEITER DES GESCHÄFTSBEREICHS BPS HR - SPS

SPS
Swiss Post Solutions

WAS SIE HEUTE ERWARTET

WARUM?

ENTSCHEIDEN SICH KUNDEN FÜR BPS HR

WAS?

BIETET BPS HR

WER?

IST BPS HR

CASE STUDY

WIE?

LIEFERT BPS HR DIE SERVICES



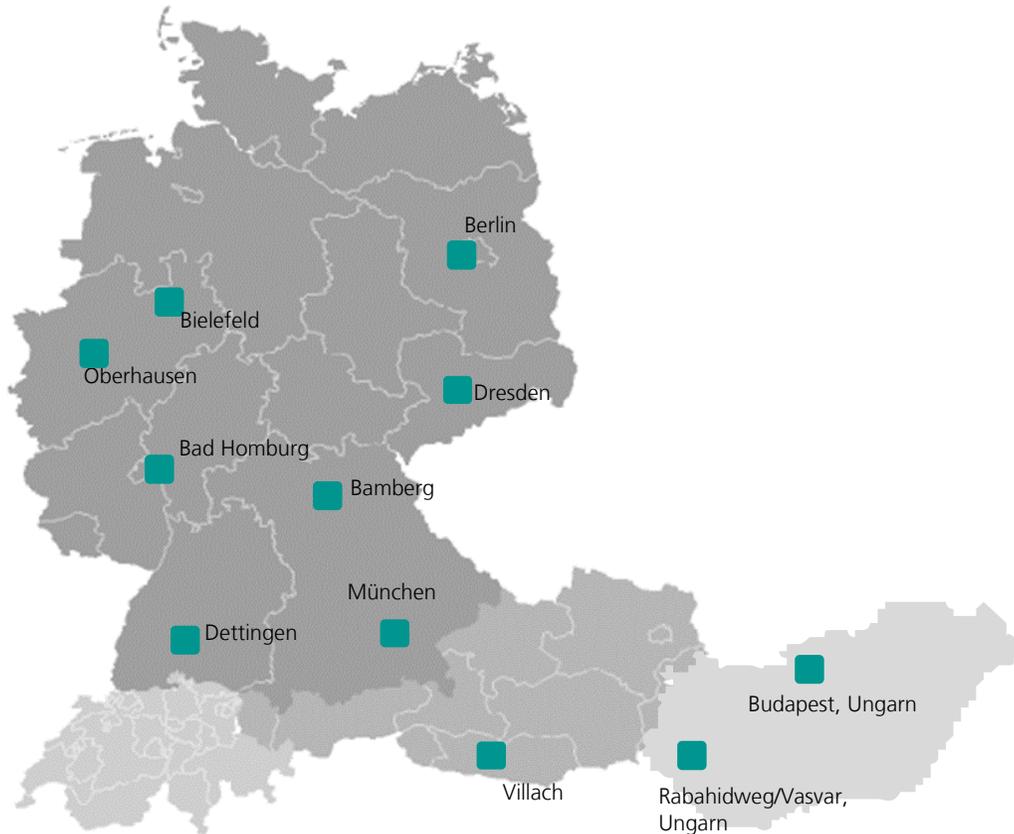
WER IST BPS HR?

HR & PAYROLL UND TRAVEL EXPENSE MGMT SERVICES IN DACH UND UNGARN

STANDORTE UND KENNZAHLEN



UNSERE BPS HR - STANDORTE



+ 400 HR Experten



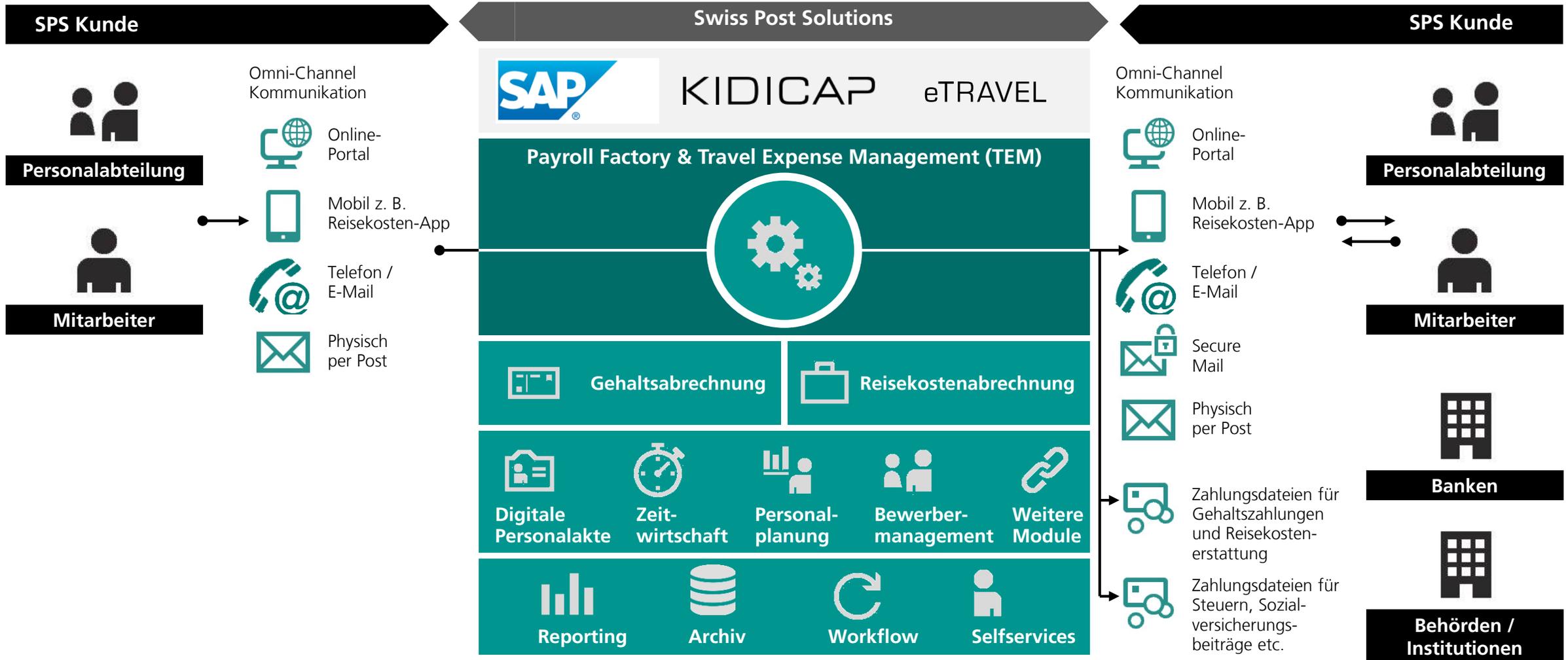
+ 500 Kunden



WAS BIETET BPS HR?

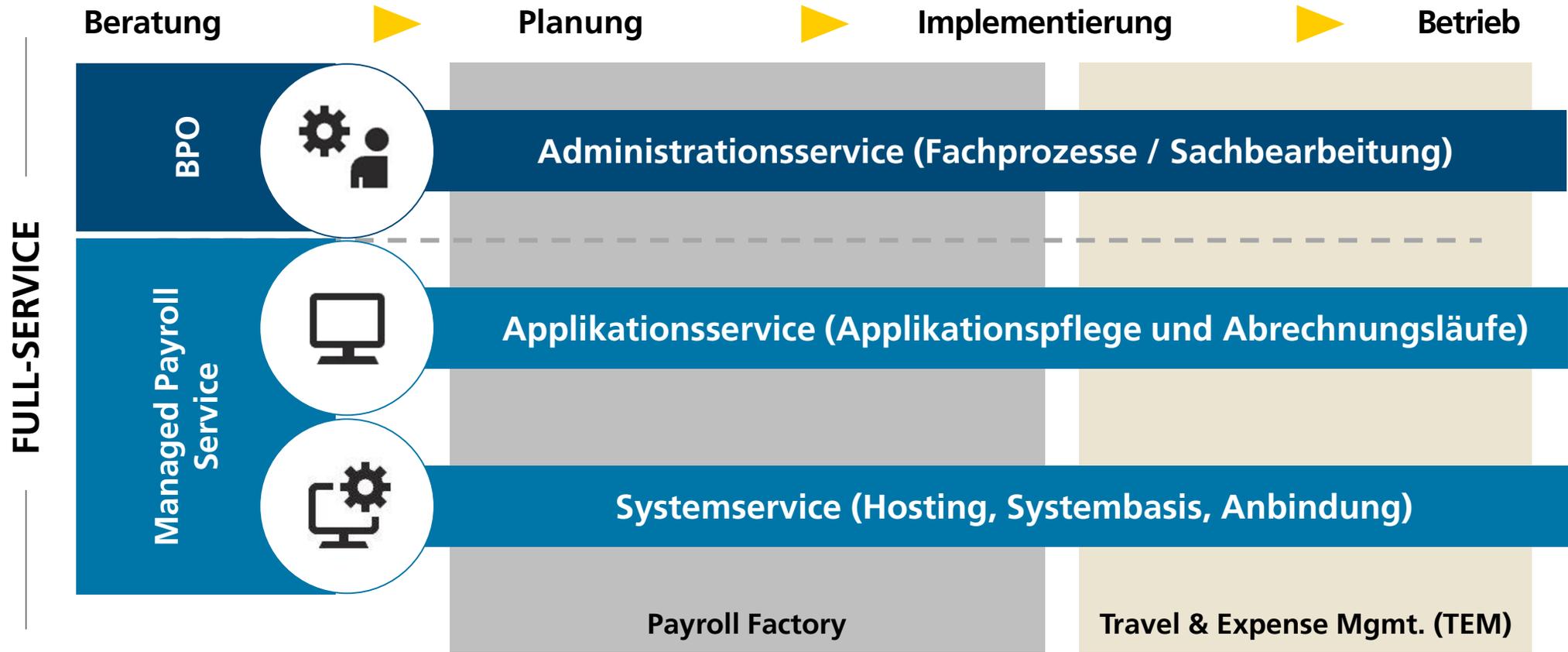
PAYROLL FACTORY UND TRAVEL EXPENSE MANAGEMENT VON SPS

LEISTUNGSFÄHIGE END-TO-END LÖSUNGEN FÜR IHR FULL-SERVICE HR-MANAGEMENT



DIE BASIS BILDEN UNSERE MASSGESCHNEIDERTEN HR SERVICE MODELLE

INDIVIDUELLE SERVICES BIS HIN ZU FULL-SERVICE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



 Die Servicelevel können vom Kunden individuell & unabhängig voneinander ausgewählt und zusammengestellt werden.



WIE LIEFERT BPS HR DIE SERVICES?

MANAGED PAYROLL SERVICES FÜR INDUSTRIEUNTERNEHMEN

KOMPONENTEN DER SAP HCM PAYROLL FACTORY

SAP HCM Payroll Factory

Integrierte Tools:

- BPO Portal (als zentrales Kommunikationsmedium)
- Clone & Test
- Digitale Abrechnungsakte
- Dokumentenmanagement mit ESCRIBA
- S4P (Supporting Tool für IKS, Plausibilitätsprüfungen)
- Prüfer Cockpit
- UC4 – Automatische Jobsteuerung und Fehlerbehandlung
- Technik der Datenübertragung an Dritte (Schnittstellensteuerung über eigene Kundendatenräume)

Inkludierte Prozesse und Updates:

- Monats- und Jahresterminepläne (Transparenz und Planungssicherheit)
- LCP-Einspielungen
- Releasewechsel-Strategie
- Enhancement Packages
- OSS-Überwachung und Bearbeitung
- Großer und flexibler Ressourcen-Pool für Change Requests wegen einheitlicher Entwicklungsvorgaben und Dokumentation
- Hausinterne Druckabwicklung und Versendung oder elektr. Zustellung

Shared Hardware:

- Zertifiziertes Rechenzentrum (ISO 27001:2005)
- Datensicherungen, Back-Up-Konzepte etc. werden einmalig für alle Kunden eingerichtet, sind auf neue Kunden direkt übertragbar und laufen in der „Gesamtumgebung“ mit.

Ausgeprägtes Compliance Management:

- Vereinheitlichte Arbeitsanweisungen und Dokumentationen
- ISAE3402 Reporting
- ISO 9001:2008
- Geheimhaltungsverpflichtung gemäß BDSG

„State of the art“ Service | Hohe Automatisierung | Sinnvolle Standardisierungen

KOMPLETTLÖSUNG FÜR IHR TRAVEL EXPENSE MANAGEMENT

END-TO-END PROZESSE VON DER ERFASSUNG BIS ZUR AUSZAHLUNG

Servicehotline



REISEDATEN

- ✓ Scanning
- ✓ Web-Anwendung
- ✓ App
- ✓ Reiserichtlinie

ABRECHNUNG/ PRÜFUNGEN

- ✓ Vollständigkeit
- ✓ rechtliche Gültigkeit
- ✓ Steuer- und Reisekostenrecht
- ✓ Reiserichtlinie Unternehmen
- ✓ Rücksendung der Auslandsbelege

GENEHMIGUNGS- VERFAHREN

- ✓ Genehmigung durch den Vorgesetzten
- ✓ Per App
- ✓ Revisionsicher
- ✓ Einhaltung vereinbarter Zeiten von der Abgabe der Belege bis zur Auszahlung

OUTPUT/ CONTROLLING

- ✓ Auszahlung (SEPA)
- ✓ Interface Payroll und FiBu
- ✓ Auswertungen und Analysen
- ✓ Unterstützung von Steuerprüfungen und internen Audits



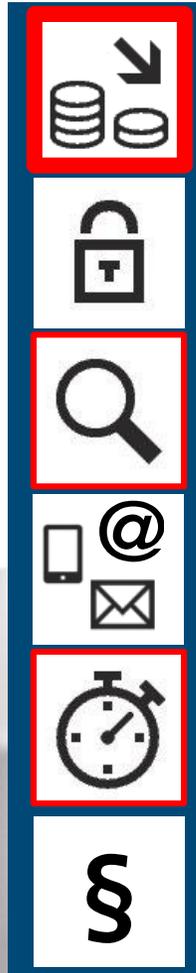
WARUM ENTSCHEIDEN SICH KUNDEN FÜR BPS HR?

CASE STUDY 1

TRAVEL EXPENSE MANAGEMENT
KUNDE MIT 60.000 REISEN
IM JAHR

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER BEARBEITUNG VON HR-PROZESSEN

HOHE AUFLAGEN UND BINDUNG VIELER RESSOURCEN



HOHE PROZESS- UND PERSONALKOSTEN
durch manuelle Aufwände und wenig Standardisierung

HOHE ANFORDERUNGEN AN DATENSICHERHEIT
in der Personalverwaltung

WENIG TRANSPARENZ
über Ablauf und Fortschritt der Prozesse

OMNI-CHANNEL KOMMUNIKATION UND VERFÜGBARKEIT
von Dokumenten und Informationen

ZEITNAHE BEARBEITUNG
der Reiskosten-Abrechnungen

STEIGENDE KOMPLEXITÄT GESETZLICHER VORGABEN
z. B. bezüglich Archivierung und Zugriffe

MEHRWERT FÜR DEN KUNDEN HINSICHTLICH KOSTENEINSPARUNGEN

AM BEISPIEL EINES BUSINESS CASE



Business Case

Basis: 60.000 Reisen/Jahr
Laufzeit: 5 Jahre

Vor der Umstellung:

Ø Jährliche Ausgaben für Prüfung, Archivierung, IT, Sachkosten 310 TEUR

Nach der Umstellung:

Ø Jährliche Ausgaben für Prüfung, Archivierung, IT, Sachkosten 206 TEUR

Differenz
= Ø jährliche Einsparung 104 TEUR

Ersparnis über Gesamtlaufzeit mit SPS 104 TEUR x 5 Jahre
= **520 TEUR**

**Kosten
- 34%**



Mehrwerte

- Reduzieren der operativen Kosten
- Variable Kosten statt Fixkosten
- Kürzere Wartezeiten für die Mitarbeiter
- Transparenter und konsolidierter Prozess
- Nahezu keine Investitionen mehr in Technologie zur Reisekostenabrechnung (Betrieb, Schnittstellen, Anpassungen)
- Höhere Flexibilität bei organisatorischen Änderungen oder Zukäufen

CASE STUDY 2

PAYROLL KUNDE MIT 4.100
MITARBEITERN UND HOHER
KOMPLEXITÄT

HERAUSFORDERUNGEN BEI DER BEARBEITUNG VON HR-PROZESSEN

HOHE AUFLAGEN UND BINDUNG VIELER RESSOURCEN



HOHE PROZESS- UND PERSONALKOSTEN
durch manuelle Aufwände und wenig Standardisierung

HOHE ANFORDERUNGEN AN DATENSICHERHEIT
in der Personalverwaltung

WENIG TRANSPARENZ
über Ablauf und Fortschritt der Prozesse

OMNI-CHANNEL KOMMUNIKATION UND VERFÜGBARKEIT
von Dokumenten und Informationen

ZEITNAHE BEARBEITUNG
der Personalanliegen

STEIGENDE KOMPLEXITÄT GESETZLICHER VORGABEN
z. B. bezüglich Archivierung und Zugriffe

QUICK ASSESSMENT ERGEBNISSE – STAND VOR DER UMSTELLUNG



Volumina in scope

Anzahl Mitarbeiter	4.000
Anzahl Pensionisten	850
FTEs für Gehaltsverrechnung und Gehaltsverrechnungsnahe Themen (inkl. Leitungsfunktionen)	~ 12,5
Kosten dieser FTEs jährlich	~ 1.225.000 EUR
FTEs für Reisekostenabrechnung	2,0
Kosten dieser FTEs jährlich	~ 125.000 EUR



Errechnete Kennzahlen

Anzahl Mitarbeiter/Pensionisten pro Abrechner	485
Kosten für Gehaltsverrechnung Jährlich (Personal, anteilige IT, anteilige Miete und sonst. Kosten)	~ 1.500.000 EUR
Monatliche Kosten pro Mitarbeiter-Stammsatz	~ 28,80 EUR
Monatliche Kosten pro Pensionisten-Stammsatz	~ 12,70 EUR

BUSINESS CASE

ADRESSIERBARE BEREICHE



Personalkosten

- **Komplette Verlagerung der administrativen Gehaltsabrechnungstätigkeiten zu SPS (10,5 FTEs)**
- Administrative Teile der Aufgaben des Teams „Beratung/Spez. Themen“ werden ausgelagert
- Stufenplan: Nach 2 Jahren Übernahme der Reisekostenabrechnung -> weitere Einsparung von 2 FTE



IT-Kosten

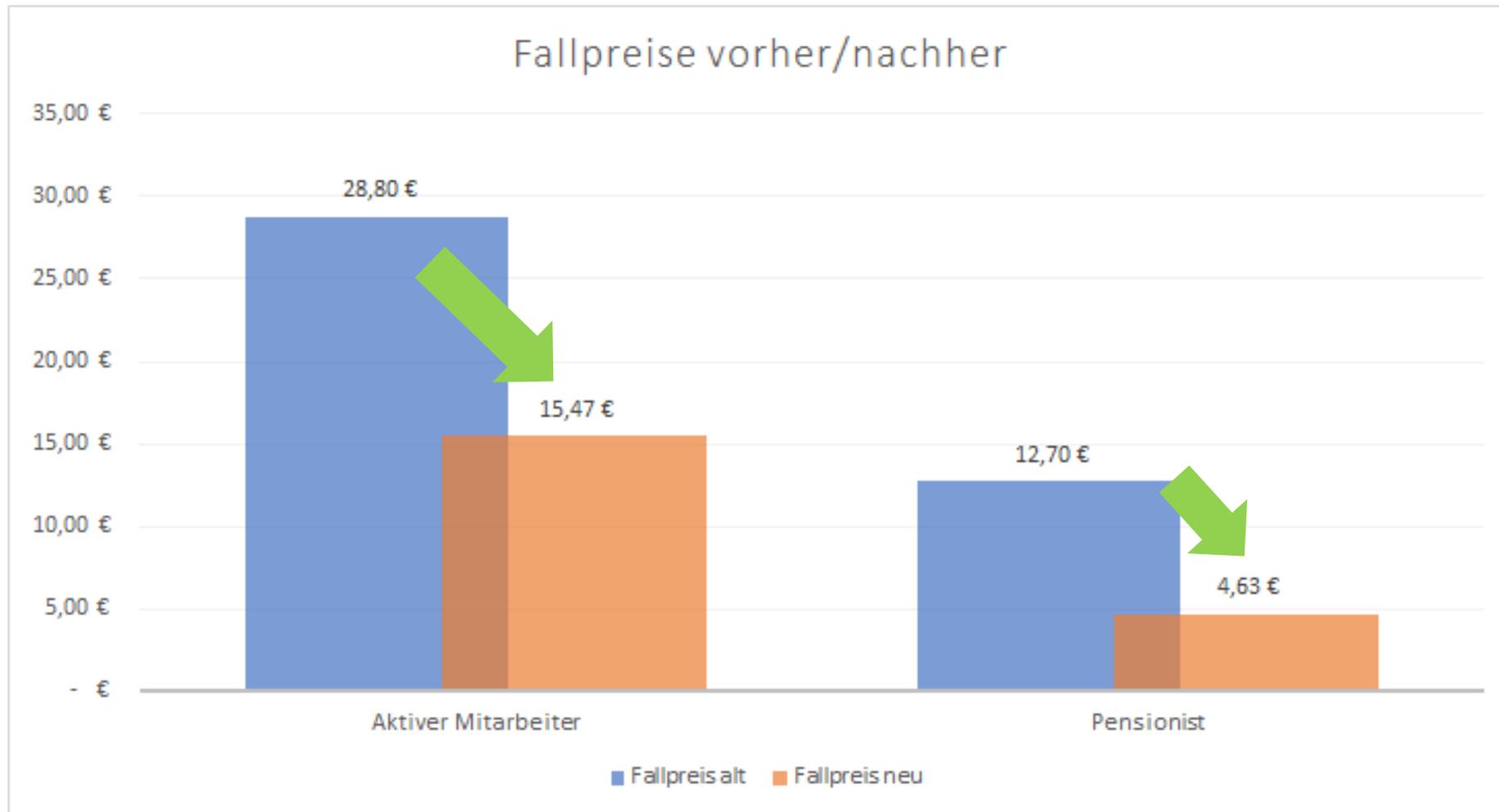
- Durch Verlagerung des kompletten SAP-HCM Systems nach SPS **kann das SAP-HCM System bei Kunde komplett abgeschaltet werden**
- Reduzierung der internen Leistungsvereinbarung und der direkt zugeordneten Mitarbeiter (2 FTE)
- SAP-Lizenzen werden weiterhin vom Kunden gehalten
- Einsparung insgesamt ~ 217 kEUR pro Jahr



Prozesse

- Durchführung von Prozessoptimierungen (z.B. Herauslösen administrativer Tätigkeiten aus dem Team „Beratung/spez. Themen“ und Verlagerung an SPS)
- **Digitalisierung von Prozessen über Factory Tools**
 - **Digitale Personalakte**
 - **ESCRIBA**
- Einsparung eines weiteren FTE in dem Team „Beratung/Spez.Themen“ durch Nutzung der Hilfsmittel

SPS FESTPREISANGEBOT



BUSINESS CASE

BEWERTUNG DER IST-KOSTEN IM VERGLEICH ZU EINEM OUTSOURCING

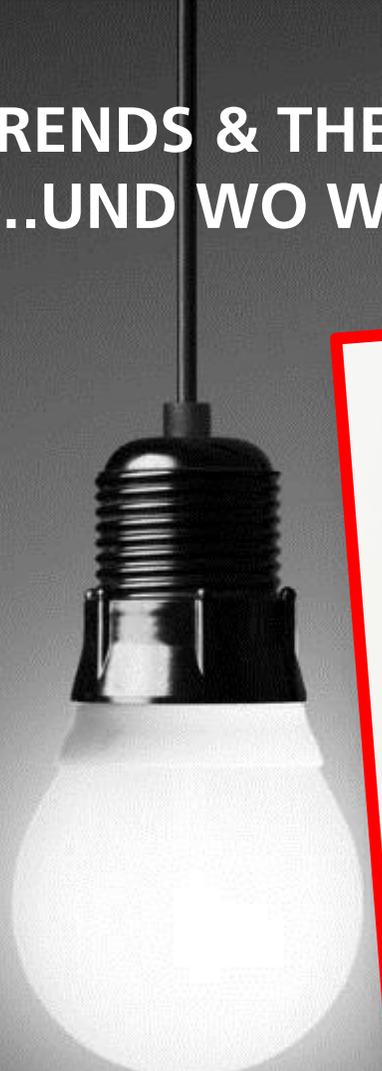
	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Jahr 5	Jahr 6	Jahr 7	GESAMT
Ist-Kosten	3.283 TEUR	3.355 TEUR	3.429 TEUR	3.505 TEUR	3.583 TEUR	3.663 TEUR	3.746 TEUR	24.564 TEUR
SPS Festpreise								
Transition/Transformation	589 TEUR	573 TEUR	585 TEUR	563 TEUR	563 TEUR	589 TEUR	565 TEUR	6.107 TEUR
Severance	367 TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	367 TEUR
Operation	313 TEUR	319 TEUR	363 TEUR	360 TEUR	369 TEUR	363 TEUR	360 TEUR	6.947 TEUR
Verbleibende Kosten								
Abt. Leitung	197 TEUR	177 TEUR	186 TEUR	183 TEUR	177 TEUR	173 TEUR	178 TEUR	1.451 TEUR
Juristen	185 TEUR	198 TEUR	196 TEUR	164 TEUR	168 TEUR	171 TEUR	178 TEUR	1.452 TEUR
Beratung, spez. Themen	90 TEUR	92 TEUR	99 TEUR	95 TEUR	97 TEUR	98 TEUR	101 TEUR	699 TEUR
Restl. Funk + Sonstige	175 TEUR	170 TEUR	182 TEUR	186 TEUR	189 TEUR	193 TEUR	197 TEUR	1.298 TEUR
Reisekostenabr.	297 TEUR	205 TEUR	213 TEUR	221 TEUR	230 TEUR	229 TEUR	247 TEUR	1.981 TEUR
Retained IT	125 TEUR	125 TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	- TEUR	375 TEUR
Büromiete	135 TEUR	185 TEUR	188 TEUR	180 TEUR	185 TEUR	185 TEUR	185 TEUR	1.299 TEUR
Beratung, spez. Themen	148 TEUR	148 TEUR	110 TEUR	113 TEUR	110 TEUR	119 TEUR	119 TEUR	820 TEUR
Umsatzsteuer	360 TEUR	360 TEUR	2.520 TEUR					
Gesamtkosten bei einer Auslagerung	3.662 TEUR	2.630 TEUR	2.549 TEUR	2.566 TEUR	2.584 TEUR	2.601 TEUR	2.620 TEUR	19.203 TEUR
Delta zu den Istkosten	368 TEUR	-725 TEUR	-879 TEUR	-938 TEUR	-999 TEUR	-1.062 TEUR	-1.127 TEUR	-5.362 TEUR
Einsparung in %	11,20%	-21,6 %	-25,6 %	-26,8 %	-27,9 %	-29,0 %	-30,1 %	-21,83 %



Für 7 Jahre werden Einsparungen von 21,83 % erreicht.
Für 10 Jahre werden Einsparungen von 25,08 % erreicht.

TRENDS & THEMEN IM HR MARKT *

....UND WO WIR IHR UNTERNEHMEN DURCH BPO UNTERSTÜTZEN KÖNNEN



” Operative Themenstellungen

- Auswirkung der digitalen Transformation auf Mitarbeiter und Führungskräfte
- Flexibilisierung der Personalarbeit
- Talent Management
- Effiziente Gestaltung der Personalarbeit
- Messbarkeit der Personalarbeit
- Best Practices – Die Europäische Datenschutz-Grundverordnung

” Strategische Themenstellungen

- Strategische Ausrichtung des Personalmanagements
- Individualisierung der Personalarbeit
- Employer Branding
- Vermittlung von Werten und Sinn
- Führungskräfteentwicklung
- Leistungserhalt und Aging Workforce
- Entwicklung von „Agilen Arbeitsformen“

*Quellen:

1) DGFP identifizierte Personalmanagement-Trends 2018

2) Event „600Minutes Human Resources“ Frankfurt Messe, 26.9.2018

VIELEN DANK!

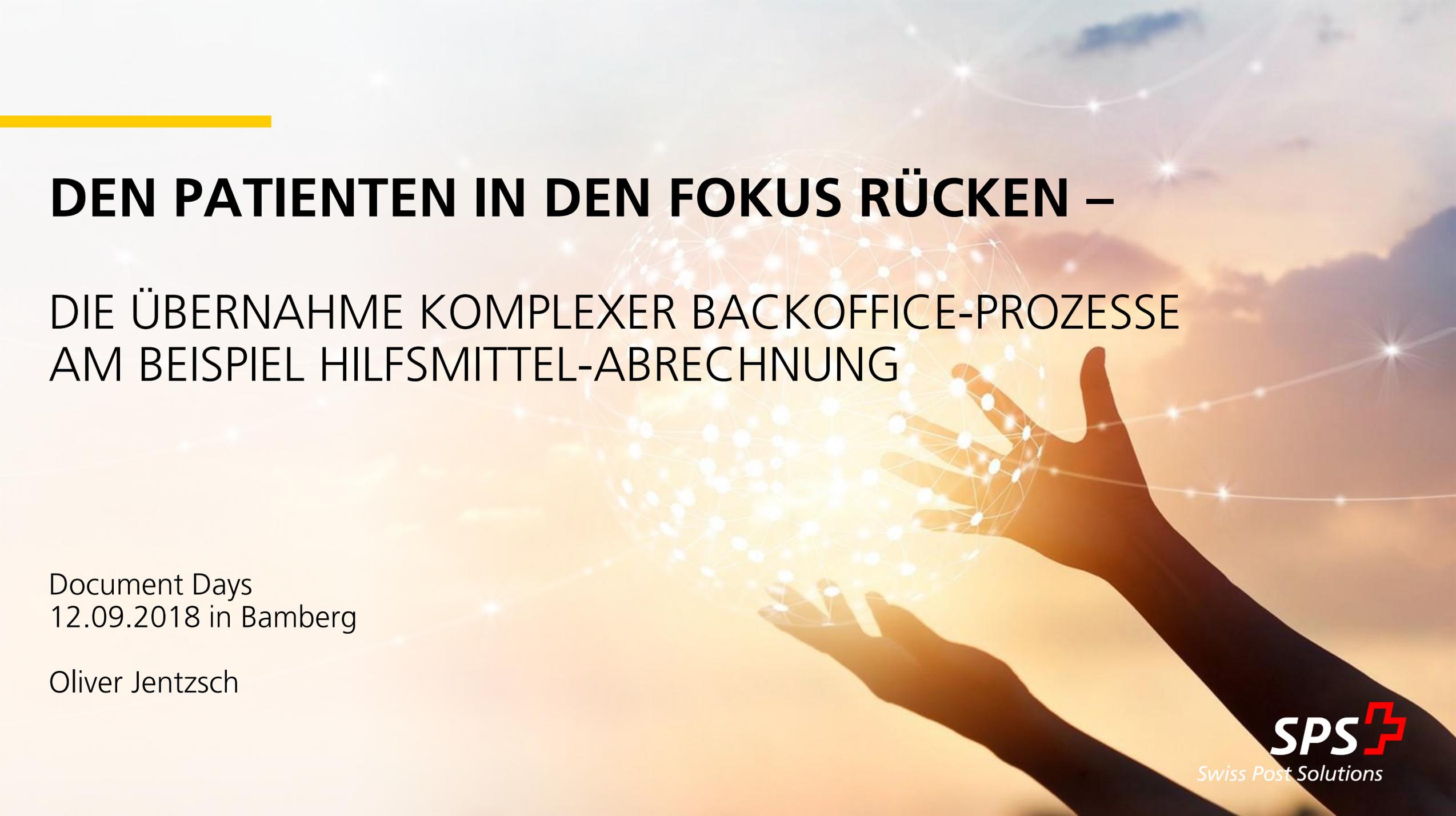
**GERNE
BEANTWORTE
ICH IHRE FRAGEN**



DOCUMENT DAYS 2018

We connect the physical and digital worlds.

Vortrag Oliver Jentzsch



DEN PATIENTEN IN DEN FOKUS RÜCKEN –

DIE ÜBERNAHME KOMPLEXER BACKOFFICE-PROZESSE AM BEISPIEL HILFSMITTEL-ABRECHNUNG

Document Days
12.09.2018 in Bamberg

Oliver Jentzsch

EIN GLOBALES MEDIZINTECHNIKUNTERNEHMEN UNTER DRUCK

PATIENTENVERSORGUNG MIT MEDIZINISCHEN HILFSMITTELN STEHT AUF DEM SPIEL

Ausgangssituation



Launch eines neuen, innovativen Medizintechnik-Produktes führt zu einem Anstieg des Bestelleingangs um mehr als 150%

→ lange Bearbeitungszeiten mit tlw. hohen Backlogs

→ Dokumente gehen verloren oder laufen fehl

→ Massive Aufstockung des Personals (Zeitarbeiter) u.w.

→ hohe Unzufriedenheit bei Kunden, Ärzten und Krankenkassen

GRÜNDE

- Komplette papierbasierter und manueller Bestellprozess
- Viele Medienbrüche und viele Redundanzen
- geringer Automatisierungsgrad
- Keine Transparenz über Bearbeitungsstatus

→ **Abrechnungsprozess = Ineffizient + fehleranfällig!**

VERARBEITUNG VON REZEPTEN IM BEREICH MED. HILFSMITTEL

WELCHEN BESONDERHEITEN BEGEGNEN WIR IN DIESEM GESCHÄFT?



EIN GUTES BACKOFFICE MACHT KUNDEN GLÜCKLICH



60%

der Kundenunzufriedenheit
entsteht durch Ineffizienzen
im Backoffice*

Outsourcing im Bereich Revenue Cycle
Management führt nachweislich* zu

- Weniger Fehlern in der Abrechnung
- Weniger Absetzungen durch die KK
- Höherer Patientenzufriedenheit
- Mehr Umsatz / mehr Marge
- Mehr Zeit für den Patienten

Backing up the Digital Front:
Digitizing the Banking Back Office
Capgemini study 2013

Healthcare RCM Outsourcing
Market Overview
The Market Reports Jul 2018

ERFOLGREICHES OUTSOURCING DER HILFSMITTELABRECHNUNG

DIE SKALIERBARE END-TO-END BPO LÖSUNG VON SPS

- ✓ Hohe **Lösungskompetenz** im Bereich Informations- und Dokumentenmanagement
- ✓ Umfassendes **Know-how im Gesundheitswesen**
- ✓ Hohe Flexibilität trotz Zeitdruck
- ✓ Einhaltung eines sehr ehrgeizigen Zeitplans



- Durchführung einer detaillierten **Vor-Ort-Analyse** aller Backoffice-Prozesse entlang der Customer Journey
- **Komplettes Re-Design und Straffung zahlreicher Prozesse** in der Bestellabwicklung und anschl. Abrechnung.
- **Neuorganisation** der Innendienstteams und **Auslagerung der Standardprozesse** an SPS.
- **Digitalisierung** aller eingehenden Dokumente vor Ort und **weitgehende Auslagerung** der nachfolgenden Backoffice-Tätigkeiten an SPS



DIE KEY FINDINGS VON SPS ZEIGTEN

EIN ERHEBLICHES OPTIMIERUNGSPOTENTIAL IM GESAMTPROZESS

Deutlich zu viel Personal im Verhältnis zu der Anzahl an Vorgängen

Wenig Effizienz trotz Nutzung eines eigenen Nearshore SSC

Deutliche Optimierungspotentiale bei den Durchlaufzeiten

Die Auslagerung einzelner Prozessschritte wie z.B. des Posteingangs ist nicht zielführend

Deutliche Ineffizienzen im Gesamtprozess

**Key Findings
der
Analysephase
vor Ort**

MIT HILFE VON SPS KONNTE DER KUNDE DIE PROJEKTZIELE DEFINIEREN UND DIE BACKOFFICE PROZESSE IM HILFSMITTELMANAGEMENT NEU AUSRICHTEN

TIME FOR
SOMETHING
NEW!

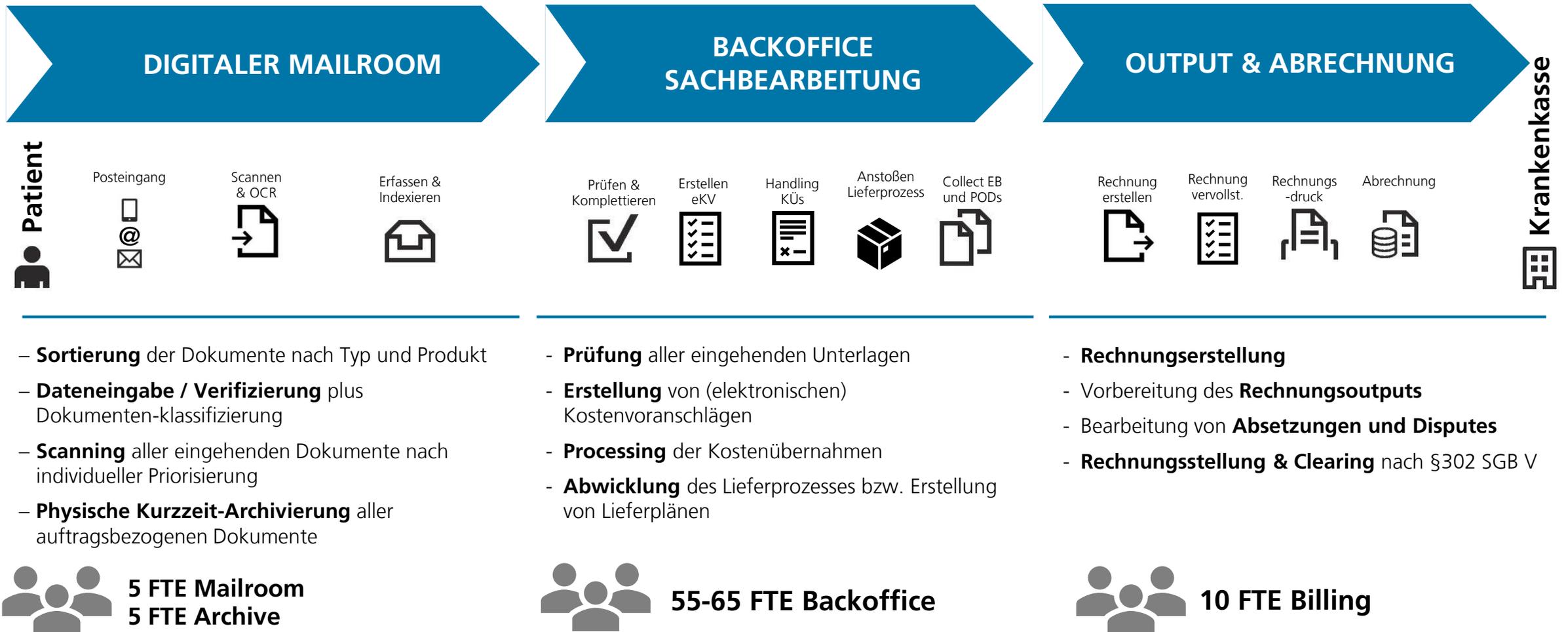


- Deutliche **Effizienzverbesserung** der Bestell- und Abrechnungsprozesse
- Sicherstellung der **Skalierbarkeit** für das weitere Wachstum
- Transaktionsaktionsbasiertes Preismodell
- Steigerung der **Verarbeitungsgeschwindigkeit**
- **Transparenz** über alle Stufen der Prozesskette
- Massive Steigerung der **Service- und Rechnungsqualität** zur Vermeidung von Absetzungen und Ablehnungen durch die KK
- **Kostensenkung** (**nicht** der Haupttreiber)

„Wer für die Zukunft gut aufgestellt sein will, darf nicht davor zurückschrecken, angestammte Strukturen aufzubrechen und zu verändern.“

END-TO-END HILFSMITTELABRECHNUNG (AS-A-SERVICE) VON SPS

DER GESAMTPROZESS IM ÜBERBLICK IST VON HOHER KOMPLEXITÄT GEPRÄGT



- **Sortierung** der Dokumente nach Typ und Produkt
- **Dateneingabe / Verifizierung** plus Dokumenten-klassifizierung
- **Scanning** aller eingehenden Dokumente nach individueller Priorisierung
- **Physische Kurzzeit-Archivierung** aller auftragsbezogenen Dokumente

- **Prüfung** aller eingehenden Unterlagen
- **Erstellung** von (elektronischen) Kostenvoranschlägen
- **Processing** der Kostenübernahmen
- **Abwicklung** des Lieferprozesses bzw. Erstellung von Lieferplänen

- **Rechnungserstellung**
- Vorbereitung des **Rechnungsoutputs**
- Bearbeitung von **Absetzungen und Disputes**
- **Rechnungsstellung & Clearing** nach §302 SGB V

~~PROBLEMS~~

SOLUTIONS



ERFOLGSFAKTOREN FÜR DIE ZIELGERICHTETE UMSETZUNG DES PROJEKTS

SEIT 2016 ARBEITEN WIR ERFOLGREICH UND PARTNERSCHAFTLICH ZUSAMMEN

”

Der gemeinsame Wille, unseren Kunden einen perfekten Service zu bieten, und der Druck in den ersten Wochen der Zusammenarbeit haben uns als Partner zusammengeschweißt.

Business Unit Director Diabetes eines globales Medizintechnikunternehmens



Konsequente Einbindung des CEO und rechtzeitige Identifikation aller relevanten Stakeholder sowie Gatekeeper (IT, Personal, Einkauf, Betriebsrat...)



Die detaillierte Analyse der Ist-Prozesse und das Verständnis der komplexen Prozesslandschaft sind wichtige Säulen für eine erfolgreiche Umsetzung.



Oft sind Ausnahmen die Regel statt umgekehrt. Alle Bearbeitungsschritte und –zeiten müssen kritisch hinterfragt werden.



Minimalinvasive Integration in die vorhandenen IT-Systemlandschaft beschleunigt die Umsetzung.

PATIENTENVERSORGUNG WIEDER IM FOKUS

MEHR EFFIZIENZ IN DEN BACKOFFICE PROZESSEN DES MEDIZINTECHNIK-HERSTELLERS



Ergebnis

- ✓ **Skalierbare und deutlich effizientere Prozesse** und damit eine bessere Anpassungsfähigkeit an veränderte Marktbedingungen
- ✓ **Reduzierung von Durchlaufzeiten** und damit **höhere Patientenzufriedenheit**
- ✓ **Mehr Transparenz** insbesondere im Bezug auf den Status der patientenbezogenen Vorgänge
- ✓ Schaffung von neuen **Inhouse-Kapazitäten** für verbesserte Service-Leistungen
- ✓ **Mehr Zeit** für die Betreuung der Patienten
- ✓ **Planungssicherheit** durch ein transaktionsbasiertes Preismodell

DIE **NEUORGANISATION** UND DAS **ERFOLGREICHE OUTSOURCING** IN DEUTSCHLAND WIRD IN DER EMEA ORGANISATION DES KUNDEN ALS **BLAUPAUSE** FÜR DEN ROLLOUT IN WEITERE LÄNDER VERWENDET.

SPS ERWEITERT SEIN LEISTUNGS- ANGEBOT IM BEREICH HILFSMITTEL- MANAGEMENT AUF **WEITERE CHRONISCHE KRANKHEITEN** IM DIRECT-TO-PATIENT GESCHÄFT FÜR GROSSE MEDTECH UNTERNEHMEN KONSEQUENT.



A hand holding a glowing globe of network nodes against a sunset sky. The globe is composed of white dots connected by thin lines, creating a spherical network structure. The background is a warm, orange and yellow sunset sky with soft clouds and a few birds in flight. A yellow horizontal bar is located in the top right corner.

**HABEN SIE FRAGEN?
VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!**

DOCUMENT DAYS 2018

We connect the physical and digital worlds.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!