

# Swiss Post Solutions / cablecom

## Archive as a Service

### Eventsponsor

**HASLERSTIFTUNG**

### Sessionsponsoren



### Sponsoren



### Medienpartner

**Handelszeitung**

**netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**

## ■ Hintergrund

- **Konzerngesellschaft der Schweizerischen Post**
- **2008 als Zusammenschluss mehrerer Tochtergesellschaften entstanden**

## ■ Bereich E-Business Solutions (früher: yellowworld)

- **tritt als Business Process Outsourcing-Partner auf**
- **Kerngeschäfte: Leistungsverrechnung, Informationslogistik und Dienstleistungen für E-Commerce**

## ■ Leistungsbereitstellung

- **Integrated Platform E-Commerce (ca. 95 Applikationen)**
- **hohe Anforderungen an Sicherheit und Zuverlässigkeit**

## ■ Hintergrund

- grösstes Kabelnetzunternehmen der Schweiz
- Leistungen im Bereich Analog- und Digitalfernsehen, Internet und Telefonie
- über 1.2 Mio. Kunden

## ■ Stellenwert von Informatik

- effiziente Abwicklung der Geschäftsprozesse wichtig, z.B.
  - Rechnungsübermittlung
  - Bezahlung
  - Kundenrückfragen
- Website bedeutsam für Marketing und zur Entlastung des Customer Care Centers

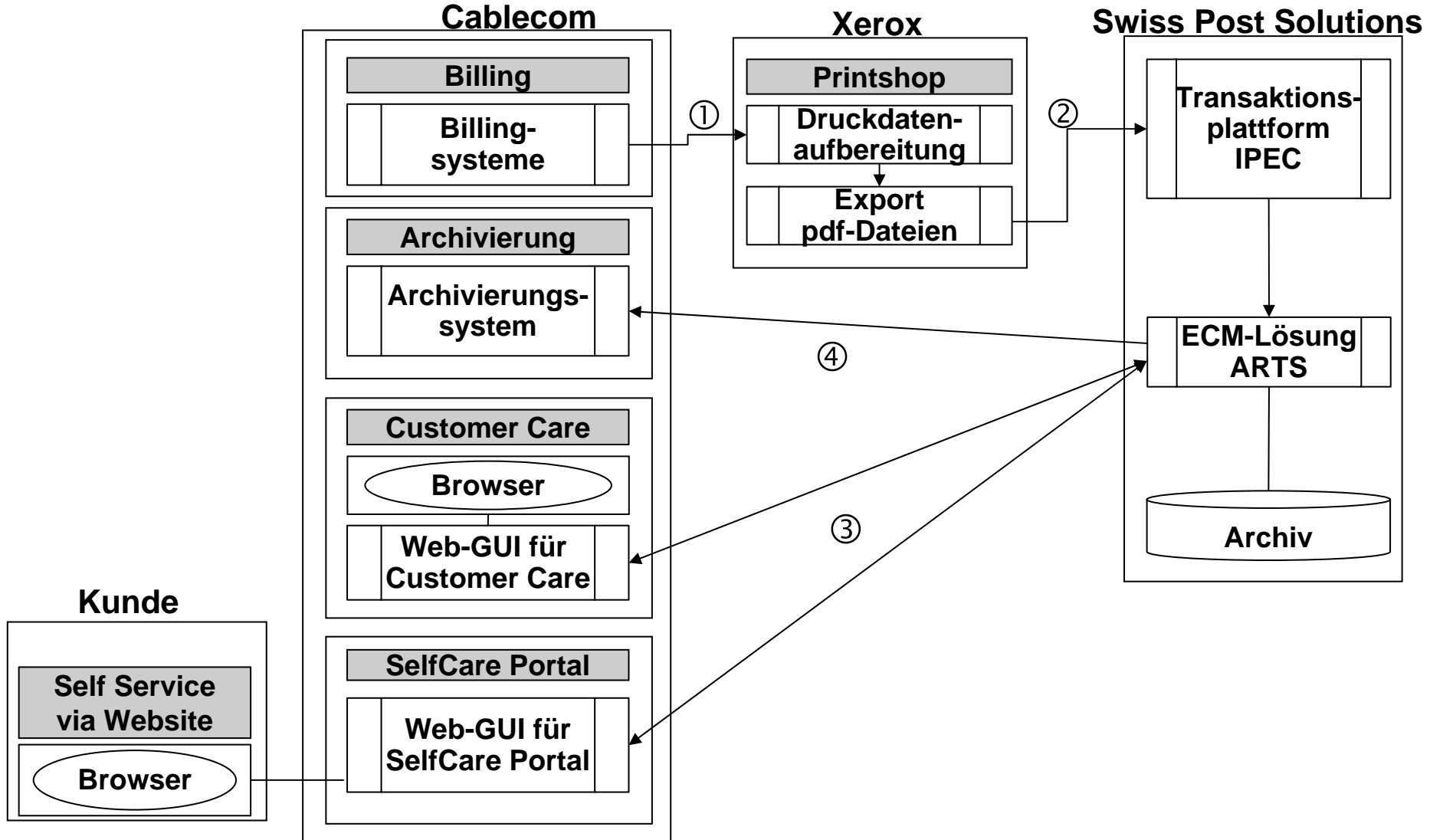
# Auslöser des Projekts und Projektziele



- **Wechsel des Dienstleisters für den Rechnungsdruck bei cablecom (neu: Xerox AG) in 2007 erforderte neues Handling der PDF-Rechnungsdokumente**
- **Kunden sollten Direktzugriff auf archivierte Rechnungsdokumente erhalten**
- **Hauptziel: Entlastung des Customer Care Centers**

- **Gründe für die Wahl von Swiss Post Solutions als Business Process Outsourcing-Partner**
  - **Know-how**
  - **Kostenaspekte**
  - **Übernahme der Prozessverantwortung**
- **Swiss Post Solutions übernimmt Prozessverantwortung**
  - **Sicherheit der Archivierung**
  - **Verfügbarkeit der Systeme**
  - **Handels- und steuerrechtlich konforme elektronische Archivierung von Rechnungen für Privatkunden**

# Anwendungssicht: Archive as a Service



- **Elektronische Archivierung der Rechnungen**
  - Cablecom überträgt Daten aus Billing-Systemen an Xerox
  - Xerox bereitet Druckdateien auf und leitet diese zur Archivierung an Swiss Post Solutions weiter
  - Swiss Post Solutions prüft, signiert und archiviert Daten sowie Metadaten
- **Zugriff auf elektronisch archivierte Rechnungen**
  - lesender Zugriff durch cablecom-Mitarbeitende sowie cablecom-Kunden via Self-Care-Portal
- **Export der elektronisch archivierten Rechnungen**
  - automatischer Export erfolgt nach vereinbarter Archivierungsdauer
  - elektronische Rückübertragung an cablecom

- **Abgrenzung der zu archivierenden cablecom-Daten und der Übertragungswege**
- **Nutzung von Standardsoftware (ARTS von UPTIME products)**
- **Anpassungen in der cablecom-Website**
- **Tests und Security Audit**
- **Umsetzungsdauer 3 Monate**
- **Gesamtinvestitionsvolumen ca. 300'000.- CHF**
- **Nutzung einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur zur Gewährleistung handels- und steuerrechtlicher Konformität**
- **doppelte Sicherheit durch Nutzung einer spezifischen Hardwarelösung (EMC Centera)**

- **Betrieb ohne Probleme**
- **gute Benutzerakzeptanz des Direktzugriffs auf Rechnungsdokumente**
- **signifikante Entlastung des Customer Care Centers**
- **laufende Kosten für Archivierung ca. 4'000.- CHF pro Monat bei einem Datenvolumen von ca. 600 GB**

- **Vorteile und Besonderheiten der Outsourcing-Lösung für cablecom**
  - **Aufbau von eigenem Know-how bezüglich Archivierung nicht notwendig**
  - **Integration in die Geschäftsprozesse**
  - **Kostenvorteile gegenüber Eigenbetrieb einer Archivierungslösung**
  - **Swiss Post Solutions übernimmt Prozessverantwortung**
  
- **Vorteile für Swiss Post Solutions**
  - **verbesserte Kundenbindung**
  - **Synergien mit anderen Leistungen**
  - **erweiterte Wertschöpfung**

- **Customer Care Center bei cablecom entlastet durch den Kundendirektzugriff auf archivierte Rechnungen**
- **Nutzung von Standardkomponenten erleichtert Projektumsetzung und vermeidet Störungen im operativen Betrieb**
- **hoher Automatisierungsgrad führt zu geringen Kosten**
- **kurzer Return on Investment**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Gerne beantworten wir jetzt kurze Fragen,  
eine Diskussion erfolgt am Ende der Session.**

**Eventsponsor**

**HASLERSTIFTUNG**

**Sessionsponsoren**



**Sponsoren**



**Medienpartner**

**Handelszeitung**

**netzwoche**

**UNTERNEHMERZEITUNG**

# Podiumsdiskussion



- **Moderation: Prof. Christian Tanner**
  
- **Fallstudie BDO Visura**
  - **Firmenvertreter: Markus Helbling, Partner**
  - **Experte: Dr. Uwe Heck, FH St. Gallen**
  
- **Fallstudie swisspayroll AG**
  - **Firmenvertreter: Urs Leimgruber, Geschäftsführer**
  - **Experte: Raphael Scherrer**
  
- **Fallstudie Swiss Post Solutions AG**
  - **Firmenvertreter: Patrick Rolla, Leiter Operations**
  - **Experte: Prof. Dr. Thomas Hanne, FHNW**