

Wie kann Post Office® 24 Millionen Kunden pro Woche bewältigen?

„Unsere Denkweise musste sich ändern, um uns langfristiger zu orientieren und mehr über Innovationen und umfassende Kundennähe nachzudenken.“

Ric Francis – Operations Director, Post Office®



Herausforderung durch den Kunden

Wie wird Ihr Unternehmen in zehn Jahren aussehen? „Nicht so wie heute“, lautet die kurze Antwort. Deshalb müssen große IT-Programme flexibel sein. Sonst kann es passieren, dass sie Probleme lösen, die nicht mehr relevant sind und Services bieten, die nicht mehr gebraucht werden.

Ein Beispiel dafür ist Post Office®, Teil der Royal Mail Group und die größte Einzelhandels- und Finanzdienstleistungskette in Großbritannien – größer als alle britischen Banken und Bausparkassen zusammen. Fujitsus Partnerschaft mit Post Office® begann bereits 1993 mit einem auf 1,4 Milliarden Pfund (1,75 Milliarden Euro) und auf 10 Jahre angelegten Programm. Dieses hatte das Ziel, in den 14.300 Filialen die Kundennähe zu verbessern. Das 1999 ausgearbeitete Programm war das größte zivile IT-Projekt seiner Art in Europa und umfasste die Installation eines brandneuen vernetzten Schaltersystems.

Als 2006 zwei Drittel des Programms bereits umgesetzt waren, endete das 350 Jahre lang geltende Postmonopol von Royal Mail. Ein weiterer Rückschlag kam hinzu: Die Regierung entschied, die Auszahlung der Sozialhilfegelder zu ändern. Das Geld musste nun nicht mehr persönlich bei der Post Office®-Filiale abgeholt werden, sondern wurde direkt überwiesen. Mit einem Schlag verlor Post Office® zwei Haupteinnahmequellen und musste in seinen Filialen mit einem Einbruch der Kundenzahlen rechnen. Um auf diesen neuen wirtschaftlichen Druck zu reagieren, musste Post Office® die Kosten reduzieren, sein Angebot neu strukturieren und die Kunden zurück in die Filialen locken.

Fujitsus Lösung

Die Antwort war der Fünfjahresplan „Forward: five2eleven“, mit dem das Unternehmen bis 2011 umstrukturiert und wieder profitabel gemacht werden sollte. Entscheidend für den Erfolg von „Forward: five2eleven“: Fujitsu konnte Post Office® helfen, weiterhin seine mittelfristigen Ziele zu verfolgen und gleichzeitig die Kunden zurückzugewinnen - durch innovative Ideen und das Angebot der Dienstleistungen über verschiedene Vertriebswege – von Filialen bis zum Internet.

Dafür war eine neue Denkweise notwendig, wie Ric Francis, Operations Director bei Post Office®, erläutert: „Nur durch einen Mentalitätswechsel konnten wir langfristig denken und uns auf Innovationen und umfassende Kundennähe konzentrieren – unabhängig davon, wie der Kunde mit uns in Kontakt tritt.“

Fujitsu arbeitete sehr eng mit Post Office® zusammen, um in den Filialen ein innovatives Kundenerlebnis zu schaffen – angefangen bei flexiblen Touchscreen-Schaltern bis hin zu testweise eingerichteten Selbstbedienungskiosken. So konnten die Kunden von den unterschiedlichen Vertriebswegen und zahlreichen Zahlungsmethoden profitieren. Um beispielsweise die Bedürfnisse kleiner, ländlicher Gemeinden zu berücksichtigen, unterhält Fujitsu ein Netzwerk voll ausgestatteter Post Office®-Transporter sowie mobiler Schalter und fahrbarer Terminals. Damit gewährleistet Post Office®, dass die Kunden weiterhin am öffentlichen Leben teilhaben können. Eine Satellitenverbindung stellt sicher, dass auch Kunden an entlegenen Stellen versorgt werden.

DIE WICHTIGSTEN FAKTEN AUF EINEN BLICK

Unternehmen
Post Office®

Erbrachte Dienstleistungen
Planung, Implementierung und kontinuierliches Management eines innovativen und zuverlässigen vernetzten Filialschaltersystems.

- Schlüsseldaten**
- 14.300 Filialen
 - Abwicklung von über 3 Milliarden Transaktionen pro Jahr
 - Versorgung von 24 Millionen Filialkunden pro Woche

- Vorteile**
- **Höhere Effizienz** – bis zu 3.500 Transaktionen pro Sekunde im Wert von 90 Milliarden Pfund (113,5 Milliarden Euro) pro Jahr machen es zum größten Bargeldumschlagspunkt Großbritanniens.
 - **Verbessertes Kundenerlebnis** – schnellere, effizientere Dienstleistungen bei reduziertem Papieraufkommen und vereinfachten Transaktionen.
 - **Neue Einnahmequellen** – neue Produkte und Dienstleistungen machen das Post Office® zu Großbritanniens größtem Devisenhändler und zweitgrößten Anbieter für das Aufladen von Handy-Karten. Außerdem werden jährlich mehr als eine Million Reiseversicherungen verkauft.
 - **Größere Flexibilität** – schnell und proaktiv anpassbare Infrastruktur, um neu entstehende Kundenbedürfnisse abzudecken.

Aufgrund dieser modernen Infrastruktur kann Post Office® auch Leistungen jenseits des herkömmlichen Postdienstes anbieten. Über das automatische Banknetzwerk können die Kunden Bankgeschäfte fast genau so wie in einer Bankfiliale oder an einem Geldautomaten erledigen. An jedem Schalter ist eine PIN-Eingabetastatur installiert, so dass der gesamte Bankdienst für ungefähr 21 Millionen Kunden ohne Papier, ohne Einzahlungsbelege und ohne Schecks abgewickelt werden kann. Folglich ist der automatische Post Office®-Bankdienst jetzt das größte Banknetzwerk Großbritanniens. Das heißt von dem gesamten im Umlauf befindlichen Geld durchläuft 15 Prozent eine Post Office®-Filiale.

Eine weitere wesentliche Verbesserung ist die Neueinrichtung eines elektronischen Kassensystems, das Post Office® neben den herkömmlichen Produkten, wie zum Beispiel Briefmarken und Postanweisungen, ein völlig neues Produktsortiment für den Schalterverkauf erschließt. Die Kunden können bei der Bezahlung zwischen Barzahlung, Zahlung per Scheck, Kundenkreditkarte oder einer Kombination aus diesen Zahlungsmethoden wählen. Auch beim Kerngeschäft von Post Office® wurden Verbesserungen vorgenommen. An den neuen Selbstbedienungskiosken können die Kunden Briefe und Pakete ganz flexibel aufgeben, ohne am Schalter Schlange stehen zu müssen.

Darüber hinaus hat Fujitsu den hochmodernen Postzustelldienst Smartpost entwickelt, der die Postzustellung vereinfacht. Die Post Office®-Filialen können damit verschiedene Postwertzeichen, Belege und Berichte benutzerdefiniert erstellen und drucken und auch Details zu Postsachen, wie deren Wert, Gewicht und Ziel, aufzeichnen und nachverfolgen. Smartpost bietet außerdem eine direkte Verknüpfung zu externen Anwendungen, zum Beispiel zu Postcode Address File (PAF), der umfassenden Adressdatenbank von Royal Mail, die über 27 Millionen Adressen enthält.

Aufgrund der erfolgreichen langjährigen Zusammenarbeit zwischen den beiden Unternehmen erhielt Fujitsu von Post Office Limited kürzlich den Preis als „Anbieter des Jahres“. Trotz starker Konkurrenz erhielt Fujitsu denselben Titel auch von der gesamten Royal Mail Group. Ric Francis kommentiert dies so: *„Unsere Branche ist sehr komplex und vielschichtig, daher ist es für ein Unternehmen nicht einfach, hier einzusteigen und alle Aspekte sofort zu begreifen. Da ist Erfahrung sehr wichtig, weswegen wir unsere langjährige Beziehung zu Fujitsu so schätzen.“*

Vorteile für unseren Kunden

Die von Fujitsu bereitgestellten Lösungen für die Filialen von Post Office® bieten folgende Vorteile:

- **Höhere Effizienz** – durch die Automatisierung der Verkaufsprozesse und die Verwendung von Touchscreen-Technologie kann Post Office® bis zu 3.500 Transaktionen pro Sekunde verarbeiten. Mit mehr als 90 Milliarden Pfund (113,5 Milliarden Euro) Umsatz pro Jahr und über drei Milliarden Transaktionen ist Post Office® in Großbritannien zum größten Umschlagsplatz für Bargeld geworden.
- **Höhere Kundenzufriedenheit** – durch schnellere und effizientere Dienstleistungen für über 24 Millionen Filialkunden pro Woche sowie ein reduziertes Papieraufkommen und vereinfachte Transaktionen. Jedes Jahr zahlen britische Haushalte mehr als 240 Millionen Rechnungen in Post Office®-Filialen.
- **Neue Einnahmequellen** – Post Office® kann neue Produkte und Dienstleistungen anbieten, um die verschiedenen und steigenden Bedürfnisse seiner Kunden zu erfüllen. Dadurch ist es zu Großbritanniens größtem Devisenhändler und

zweitgrößtem Anbieter für das Aufladen von Handy-Karten geworden. Außerdem verkauft Post Office® jährlich mehr als eine Million Reiseversicherungen.

- **Größere Flexibilität** – die Infrastruktur kann schnell und proaktiv angepasst werden, um neu entstehende Kundenbedürfnisse abzudecken.

„Die IT-Unterstützung hilft uns, die Effizienz zu verbessern, redundante Prozesse abzuschaffen und Prozesse schneller und kosteneffektiver abzuwickeln. Sie verhilft uns zu besser abgestimmten Geschäftsabläufen und strategischem Einblick. Außerdem eröffnet uns die IT neue Geschäftsfelder und hilft uns, die Möglichkeiten des Internets als Vertriebsweg für den Einzelhandel auszunutzen“, sagt Ric Francis.

Unsere Vorgehensweise

Über 3,5 Millionen Zeilen Code mussten programmiert werden, um die hochmoderne Funktionalität zu schaffen, die den Kern des Post Office®-Schaltersystems ausmacht. Trotz der immensen Herausforderung, die das Programm „Forward: five2eleven“ darstellt, hat Ric Francis Vertrauen in die Beziehung zu Fujitsu. Er sagt: *„Fujitsu kennt unsere Branche und unsere Mitarbeiter und weiß, wie Änderungen von diesem Ausmaß und dieser Komplexität zu organisieren sind. Deshalb haben wir den Vertrag über unsere Zusammenarbeit erweitert, damit wir gemeinsam eine moderne, zuverlässige Infrastruktur schaffen können, welche die Mitarbeiter unserer Filialen dabei unterstützt, unseren Kunden bessere Dienstleistungen zu bieten. Wir betrachten dies eher als eine Geschäftspartnerschaft denn als die Beziehung zu einem IT-Anbieter.“*

Wie bei jedem großen Technologieprojekt sind persönliche Beziehungen der Schlüssel zum Erfolg, wie Ric Francis erläutert: *„Die Teams arbeiten gut miteinander. Es herrscht Einvernehmen über das, was wir tun – auf allen Ebenen, nicht nur in der Chefetage.“*

Dieses gegenseitige Verständnis drückt sich in den entsprechenden Rollen der Unternehmen aus. Sowohl Entscheidungsträger im technischen Bereich als auch alle Führungskräfte arbeiten eng zusammen, um sicherzustellen, dass die hinter dem Projekt stehenden Geschäftsinteressen erfüllt werden. Gleichzeitig erhält Post Office® weltweit Zugang zu Fujitsus Fachkompetenz.

Ric Francis hat kürzlich das Fujitsu-Labor in Kawasaki/Japan besucht. Er sagt dazu: *„Die aus Japan kommenden Entwicklungen und Innovationen zu sehen, lässt einen ahnen, was noch vor uns liegt und macht mich gegenüber den neuen Möglichkeiten aufgeschlossener. Ich konnte sehen, wie neue Technologien und Vorgehensweisen unser Unternehmen zukünftig unterstützen werden. Bei vielem lässt sich beobachten, wie Ideen aus einer Branche übernommen und in der eigenen angewendet werden. Fujitsus globale Geschäftstätigkeit ermöglicht mir den Zugang zu dieser Denkweise. Wir haben noch einen weiten Weg vor uns, doch wir haben bislang schon gute Fortschritte gemacht.“*

Unsere Fachkompetenz

Seit mehr als 30 Jahren versorgt Fujitsu Unternehmen beständig mit hochwertigen Dienstleistungen. Dabei hat Fujitsu ein hohes Maß an Fachkompetenz erworben, um seine Kunden dabei zu unterstützen, mithilfe der IT neue Einnahmequellen zu schaffen, die Betriebskosten zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

FRAGEN SIE FUJITSU

Fujitsu Services GmbH, Schiessstraße 76
D-40549 Düsseldorf. Kontaktieren Sie uns unter
Tel. +49(0) 211 5261 01, Fax +49(0) 211 5261 261 oder
kontakt@de.fujitsu.com oder besuchen Sie de.fujitsu.com