

## Case Study

# Wipro automatisiert mit SendSuite<sup>®</sup> seine Postzustellung und verbessert die Produktivität.

## Kundenprofil

### Wipro Limited

- Weltweit führender Anbieter von IT-Diensten, Beratung und Business Process Services
- Unterstützung seiner Kunden bei kognitivem Computing, Hyper-Automatisierung, Robotik, Cloud Computing, Analytics sowie innovativen Zukunftstechnologien
- Weltweite Anerkennung für das umfassende Portfolio an Dienstleistungen



## Versanddienstleistung ohne Poststelle

Die Geschäftsstelle von Wipro in East Brunswick, New Jersey, verfügte über ein unkonventionelles Postzentrum ohne separate Poststellen oder Teams, die für die entsprechenden Betriebsabläufe verantwortlich waren. Daher oblag es den Geschäftsstellenleitern, den mehr als 110 Mitarbeitern vor Ort alle eingehenden Sendungen zuzustellen. Darüber hinaus mussten sie auch den Mitarbeitern, die nur zeitweise in dem Büro arbeiten, den entsprechenden Schriftverkehr zukommen lassen.

## Herausforderung

Im Durchschnitt gingen bei der Geschäftsstelle in East Brunswick mehr als 300 Postsendungen täglich ein, von denen mindestens 50 „nachverfolgbare“ Päckchen, Pakete oder Umschläge mit Barcodes waren. Die Geschäftsstellenleiter von Wipro kamen schnell zu der Erkenntnis, dass die manuelle Erfassung in Tabellen arbeitsintensiv und fehleranfällig war. Eine noch größere Herausforderung bestand darin, nach der Übergabe der Postsendungen an die jeweiligen Abteilungen nachweisen zu können, dass sie auch tatsächlich dem Empfänger zugestellt wurden. Folglich verbrachten die Büromitarbeiter sehr viel Zeit damit, die Postsendungen zu erfassen und nachzuverfolgen.

„Wir empfangen die Postsendungen vom Zusteller und unterzeichneten die Entgegennahme. Nachdem wir die Postsendung dann intern zugestellt hatten, konnten wir nicht nachweisen, dass wir sie auch wirklich an die eigentlichen Empfänger übergeben hatten“, so Destini Gonzales, Operations Manager. „Uns stand kein zuverlässiger Mechanismus zur Verfügung, das Paket nach der Übergabe nachzuverfolgen.“

Besonders die Validierung des gesamten Zustellungsprozesses von Postsendungen für die Immigrationsabteilung des Unternehmens war von größter Wichtigkeit. Sendungen, die vertrauliche und zeitkritische Materialien in Bezug auf Immigrations- und Visaangelegenheiten enthalten, erfordern einen lückenlosen Nachverfolgungs- und Benachrichtigungsprozess. Verzögerungen bei der Zustellung dieser Dokumente könnte Visaanträge und daher auch Kundenprojekte negativ beeinflussen.

## Verwendete Technologie

- SendSuite® Tracking Online

*„Wir empfangen die Postsendungen vom Zusteller und unterzeichneten die Entgegennahme. Nachdem wir die Postsendung dann intern zugestellt hatten, konnten wir nicht nachweisen, dass wir sie auch wirklich an die eigentlichen Empfänger übergeben hatten.“*

–Destini Gonzales, Operations Manager



Weitere Informationen erhalten Sie online unter [pitneybowes.com/de](http://pitneybowes.com/de)



## Lösung

Um diese Herausforderungen zu meistern, implementierte Wipro SendSuite Tracking Online, eine Lösung für die Nachverfolgung eingehender Postsendungen. Dieses cloudbasierte System bietet Wipro Informationen zum Standort und zur Kontrollkette einer unbegrenzten Anzahl von nachverfolgbaren eingehenden Postsendungen. Diese Lösung umfasst Software, Barcode-Technologie und tragbare Geräte, die Empfangsdatum und -zeit elektronisch aufzeichnen, wodurch manuelle Prozesse vollständig entfallen. Die tragbaren Geräte nutzen die SendSuite Software, um jeden Zeitpunkt aufzuzeichnen, an dem eine Postsendung weitergegeben wird. Sie speichern Unterschriften und verfolgen die Zustellung im Unternehmen – vom Posteingang im Unternehmen bis zum endgültigen Empfänger.

SendSuite Tracking Online ermöglicht es zudem Abteilungsmitarbeitern, den Status der Postsendungen einzusehen. Fragt ein Mitarbeiter der Personalabteilung nach einer erwarteten Postsendung, kann das autorisierte Personal in dieser Abteilung ein Protokoll mit dem Status dieses Poststücks einsehen. Somit müssen Büroleiter und andere Mitarbeiter nicht mehr ständig auf derartige Nachfragen reagieren.

## Vorteile

Nach der Implementierung von SendSuite Tracking Online bemerkte man bei Wipro schnell eine Steigerung der Produktivität, da sich die Mitarbeiter verstärkt auf ihre Projekte konzentrieren konnten. Die Geschäftsstelle in East Brunswick kann jetzt besser mit Päckchen und Paketen umgehen und diese nachverfolgen, insbesondere die, in denen sich Postsendungen für unterschiedliche Abteilungen befinden.

Laut Geschäftsstellenleiterin Diana Rosado können die Gegenzeichnung und die Erfassung von Postsendungen jetzt schneller abgewickelt werden. Die Batchverarbeitung von SendSuite ermöglicht es den Mitarbeitern von Wipro, mehrere Pakete gleichzeitig zu scannen und dann nur einmal dafür zu unterschreiben. Die elektronische Protokollfunktion trägt auch zur Produktivitätssteigerung bei – die Erfassungszeit wurde von einer Stunde auf 20 Minuten gesenkt.

Die elektronische Erfassung der Unterschrift verbessert die Nachverfolgung. So können Sie jederzeit schnell nachvollziehen, wohin ein Paket geliefert wurde. „Wir können jetzt mit Sicherheit sagen, dass der Empfänger das Paket erhalten hat“, so Rosado. „Es gibt einen Vermerk über den exakten Zeitpunkt, an dem die Postsendung in der Abteilung abgegeben wurde und wir wissen außerdem, wer dafür unterschrieben hat.“

SendSuite unterstützt die Mitarbeiter bei Wipro außerdem bei logistischen Problemen, die auftreten, wenn einer der Umschläge Materialien für zwei oder mehr Abteilungen enthält. Schickt ein Mitarbeiter von Wipro einen Umschlag mit Dokumenten für mehrere Abteilungen, zum Beispiel HR-Dokumente und Kostenberichte, dann kann Wipro jetzt über den Absendernamen ein bestimmtes Paket suchen, ermitteln, wer das Paket empfangen und dafür unterzeichnet hat, und den Liefervermerk mit der Information aktualisieren, dass das Paket Dokumente für mehrere Abteilungen enthielt.

Die Lösung erleichtert die Abläufe so sehr, dass Wipro plant, SendSuite auch für ausgehende Postsendungen zu verwenden und in den Geschäftsstellen in Atlanta und Mountain View, Kalifornien, zu implementieren.

## Pitney Bowes Deutschland GmbH

Poststraße 4-6  
64293 Darmstadt  
[contact.de@pb.com](mailto:contact.de@pb.com)

Pitney Bowes, das Corporate Design und SendSuite sind Marken von Pitney Bowes Inc. oder einer Tochtergesellschaft. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.  
© 2017 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.

17SMB08074\_DE