

### **Pitney Bowes – Mervärde inom post- och dokumenthantering**

Pitney Bowes är ett urstarkt varumärke, men ibland kan ett välkänt namn bli ett hinder. Många företag och organisationer har en bild av Pitney Bowes som en mycket kompetent maskinleverantör, men de har missat att bolaget numera är minst lika duktigt på att leverera lösningar och tjänster som ger kunderna ett betydande mervärde. Det är en orsak till att Pitney Bowes stöder IFMA Sverige – att få tillfälle att berätta om hur man kan reducera kostnader och tid inom FM-sektorn.

### **Världsledande inom post- och dokumenthantering**

Arthur H. Pitney och Walter Bowes grundade på 1920-talet i Connecticut företaget som fortfarande bär deras namn. I dag omsätter Pitney Bowes mer än 45 miljarder kronor och har 36 000 anställda. I Sverige omsätter man cirka 300 miljoner SEK.



Thomas Berg

*"Affärsidén är att våra produkter, våra tjänster och vår kunskap skall hjälpa företag till ett snabbare och säkrare informationsflöde mellan företagets interna och externa kunder."*

Thomas Berg, Key Account Manager på Pitney Bowes Svenska AB, berättar att Pitney Bowes är marknadsledande med nära 60 % av den svenska frankeringsmarknaden. Man levererar också totallösningar för grafisk efterbehandling såväl inom det mindre kontorssegmentet som till tryckerier och grafiska företag.

Genom tekniska lösningar skapas ett antal mervärden, som ökar effektiviteten inom organisationen. Pitney Bowes delar upp dokumentflödet i flera delar, inkommande material, förädling, produktion, distribution och uppföljning, där vi strävar till att kunna erbjuda de bästa maskinella funktionerna som effektivt kan stödja våra kunders hantering

### **Förenkla och organisera rutinerna**

"Vi ser ett antal trender. För ett tiotal år sedan dominerade lösningar för avgående post. Sedan dess har vi sett att antalet affärsbrev minskar medan direktadresserad reklam ökar. Tendensen går mot pin-pointad reklam som finner sin nisch med moderna hjälpmedel. Pitney Bowes satsar hårt på smarta lösningar inom post- och dokumenthantering och strävar till att kunderna kan få ut mer av maskinvaran genom att utnyttja vår kunskap," förklarar Thomas Berg. Thomas deltar flitigt i IFMA Sveriges verksamhet, bland annat på den årliga IFMA-dagen, och han har god insikt i FM-verksamhetens villkor.

"Pitney Bowes Svenska AB har agerat som helägt dotterbolag till Pitney Bowes Inc. i Sverige sedan 1974. Från att ha varit en maskinleverantör som levt på att leverera fysisk utrustning har vi blivit en leverantör av kunskap och lösningar för den del av FM som sysslar med hantering av dokument och post, både externt och internt. Kostnadsreducering och effektivisering är i ropet just nu. Vi har hjälpmedel att förenkla och förbättra organisationens rutiner."

Ett exempel är kontering av avgående post och portooptimering. Specialisterna på Pitney Bowes analyserar alla utskick, från den dagliga posten till mer sporadiska kampanjer.



"Försändelsemarknaden i Norden är numera avreglerad med flera aktörer som agerar i konkurrens med varandra. År 2011 kommer hela postmarknaden inom EU att avregleras. Också inom Postens produktutbud finns det numera flera alternativ, med vars hjälp man kan reducera kostnader. Man kan kanske säga att

vi agerar på samma sätt som en resebyrå som föreslår optimerade lösningar för kunden, snabbast och enklast till målet."

De tekniska lösningarna underlättar till exempel internfakturerings. Genom att inrätta en postpolicy där man väljer rätt taxeringsätt, transportör etc. och utnyttja kloka maskinella lösningar kan inbesparingar nås med relativt enkla medel. "Ofta kan de direkta portokostnaderna reduceras med upp till 20 %, ibland ännu mer. Det innebär att en medelstor organisation kan spara upp till ett par hundratusen kronor per år av en total portoutgift på två miljoner kronor utan att försämra servicen eller reducera personalen. I dessa tider av åtstramning och nedskärningar har många företag en övertalighet. Post- och dokumenthanteringen kan skötas internt med modern maskinell utrustning. Många företag kan ta hem tjänster som tidigare köpts utifrån," konstaterar Thomas Berg



Genom en noggrann analys av post- och dokumentfunktionen kan många organisationer uppnå dubbel effekt, utnyttja personalresurserna bättre och spara i rena kostnader.

### Utveckla den interna servicefunktionen

Pitney Bowes har lanserat en beställningsfunktion som bygger på en webb-baserad, intern lösning. "Vi kan erbjuda ett skräddarsytt internt beställningsformulär för våra kunder. Det underlättar ärendehantering och uppföljning genom att det innehåller funktioner för fakturering av tjänster för vaktmästeri, portokostnader, tryckeri etc., alla slags kostnadsbärande data. Systemet kan producera direkta fakturaunderlag in i affärssystemet, vilket ger tydligare fakturor och säkerställer att alla FM-tjänster faktiskt faktureras. Dessutom uppfylls kraven på kostnadsneutralitet. Det är viktigt att ha bra verktyg för att sälja sina tjänster och ta betalt." "Ett bra exempel är hantering av ankommande leveranser som bud och paket. Försändelserna kan vanligen spåras fram till kvittering i receptionen eller företagets godsmottagning tack vare sökning efter kollinummer på transportörens hemsida. Men, sedan kan det dröja innan rätt person får rätt försändelse. Vi kan erbjuda verktyg för effektivare intern kontroll och spårning. Tack vare automatisk registrering av streckkoden vid ankomsten med en handdator kan flödet följas upp i realtid."

Thomas ser också att organisationen kan uppnå bättre lönsamhet genom att erbjuda flera tjänster inom posthanteringen.



Kvittenssystemet "Arrival" har under fem års tid installerats på ett fyrtiotal platser i Sverige och på drygt 3 000 företag och organisationer i hela världen. Funktionen ger full kontroll på ankommande, interna och avgående flöden som t.ex. bud och paket. Tanken är att registrera och följa flödet gällande t.ex. ankommande paket genom att skanna av streckoder och enkelt registrera det interna flödet för att sedan ha kontroll och spårbarhet på försändelserna. "Arrival är ett kraftfullt och flexibelt system på standardbas. En stor fördel är att systemet enkelt kan konfigureras för olika behov och olika kundsegment, från industri till kommuner, försäkringsbolag, sjukhus och andra komplexa organisationer. Det behövs inget stort flöde för att arbeta med Arrival – huvudsaken är att man vill ha kontroll och öka säkerheten."

Arrival ger också underlag för rapporter och statistik för bättre uppföljning. Om inte försändelsen är försedd med en unik streckkod kan en sådan skapas i systemet.

"Vid implementering av Arrival, eller någon av våra andra lösningar också för den delen, kan vi väldigt ofta påvisa en effekt och ett mervärde som överstiger kostnaden för implementerad funktion. Det ger en positiv relation för kunden i förhållande till investeringen. Man kan kanske säga att vi i viss mån har tagit av

oss maskinförsäljarens hatt och bytt till konsultens. Dock, poängterar Thomas, behöver vi inte nödvändigtvis alltid anknyta till någon av våra maskinella lösningar. "Vi agerar också ibland som en fristående konsult."



Den långa erfarenheten gör att Pitney Bowes med utomstående ögon kan utvärdera rutiner, policies och flöden och föreslå nya grepp som förbättrar servicenivån. Att erbjuda väl genomtänkta FM-tjänster med rätt maskinvara ger högre flexibilitet i alla de vardagliga, mindre jobben, t ex efterbehandling av trycksaker, dokumenthantering, DR-jobb, lönespecifikationer – allt sådant som egentligen lika gärna kan göras inom huset. Rätt metod kan spara reda pengar!"

