



# IT – Der Schlüssel zum zufriedenen Kunden?

19. November 2008, Forum „logistics talks“

Luigi Pezzuto, Country Sales & Marketing Director, TNT Swiss Post AG

*sure we can*



SWISS POST 

# Agenda

- r Gestern – Formularerstellung mit Garnituren
- r Heute – Zusatzleistungen sind gefragt
- r Morgen – Der Anbieter als Informationsprovider
- r Was möchten Sie als Kunde?
- r Zusammenfassung
- r Fragen und Antworten



# Gestern

## Unterstützung bei der Formularerstellung / Verwendung von speziellen Garnituren

- r Nur isolierte Komplettsysteme ohne Vernetzung
- r Sehr proprietär
- r Keine Standardisierung oder Norm
- r Ohne Anwenderunterstützung

WHITE SECTIONS ARE MANDATORY. PLEASE COMPLETE IN CAPITALS AND PRESS HARD.

**1. Sender's Account Number**

**2. Invoice to Receiver**  **SENDER LIABLE FOR UNPAID CHARGES**  
Cross box and provide receiver's account number → or call Customer Service for correct account details


**3. Customer Reference** (Information you would like on the invoice (if required))

**4. From (Collection Address)**

Name:

Address:

City:  Postal / Zip Code:



**8a. Services** (Cross one box only to select a Service)

Documents  Non-Documents  Domestic

**Special Express**  **Priority**

**8b. Options** (Cross boxes)

# Heute

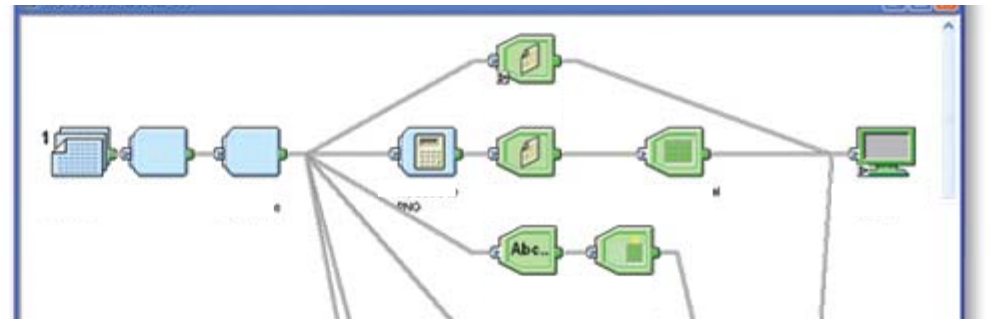
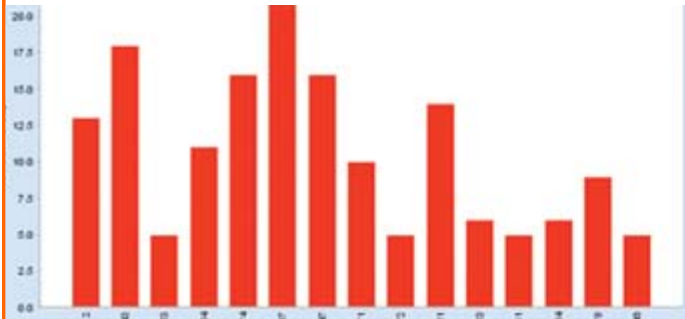
## Verschiedene Zusatzleistungen sind gefragt

- r Anwendungsbereich wurde erweitert:
  - o Invoicing - Rating
  - o Datenübernahme - Track & Trace
- r Trend Richtung Standardisierung
- r Verwendung der bestehenden Kunden-IT-Infrastruktur
- r Leistungen werden von den Kunden heute grösstenteils vorausgesetzt

# Morgen

## Proaktives Management Reporting und Data Warehousing

- r Sendungsdaten sind beim Anbieter vorhanden
- r Daten werden den Kunden proaktiv zu Verfügung gestellt
- r Extranet / Portallösungen werden angeboten
- r Kunde kann damit seine Tradeflows analysieren und optimieren
- r Zusätzliche Funktion des Anbieters als Informationsprovider



# Morgen

## Verschmelzung von Papier und Daten

- r Trend hin zu PDF, EDI (Electronic Data Interchange) wird noch weiter zunehmen
- r In Zukunft wird nur noch ein Kanal verwendet
- r Beispiel: Electronic Invoicing ist heute schon akzeptiert und Realität
- r Hinderungsgrund: Gesetzgebung und Praxis

# Morgen

## **On-Demand Lösungen**

- r Standardisierung der Prozesse wird eine untergeordnete Rolle spielen
- r Differenziertes Eingehen auf einzelne Kundenanforderungen wird wichtiger

## **Interessenvertretung des Kunden gegenüber den Behörden**

- r Vereinfachung der Verzollungsprozesse
- r Weg vom Papier
- r Standardisierung

# Was möchten Sie als Kunde?

- r Preis und Qualität
- r Geschwindigkeit und Reaktionsbereitschaft
- r Bequemlichkeit
- r Zuverlässigkeit und Flexibilität
  
- r IT-Lösungen helfen, diese Kundenanforderungen zu erfüllen oder sogar zu übertreffen



# Zusammenfassung

- r Anforderungen an die IT haben sich mit den Kundenbedürfnissen verändert
- r Früher Rechenmaschine, heute ein breites Angebot an Zusatzleistungen
- r Morgen eine proaktive Rolle des Anbieters als umfassender Informationsprovider
- r IT ist ein Teil des Schlüssels zum zufriedenen Kunden



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Weitere Informationen unter [www.tntswisspost.ch](http://www.tntswisspost.ch)

*sure we can*



SWISS POST 