

# BUSINESS CONTINUITY IN ZEITEN VON COVID-19

## Digitale Effizienz mit SPS

Dezember 2022

**In der aktuellen COVID-19 Pandemie befinden sich viele Unternehmen im aktiven Krisenmanagement.**

BCM (Business Continuity Management) Pläne haben zurzeit eine hohe Bedeutung, um kurzfristig auf die Folgen der Krise zu reagieren. Zugleich stärkt BCM mittel- und langfristig die Widerstandsfähigkeit (Resilience) einer Organisation nachhaltig.



The Power of Possibility

## NUR 16% ALLER UNTERNEHMEN SEHEN SICH GUT FÜR ZUKÜNFTIGE KRISEN GEWAPPNET

Gemeinsam mit der weltweit führenden Analytenfirma NelsonHall hat SPS eine Studie mit dem Titel «**Preparing for the Next Crisis: A Guide to Building Operational Resilience**» veröffentlicht:

- Die Studie zielt darauf ab, Unternehmen dabei zu unterstützen, mögliche betriebliche Herausforderungen zu erkennen und sich gezielt auf diese vorzubereiten.
- Insgesamt sind nur 16% der befragten Unternehmen der Ansicht, dass ihre betrieblichen Abläufe für zukünftige Krisen, bei denen grössere Veränderungen am Arbeitsort anfallen, gewappnet sind. Wobei insbesondere die Kundenbetreuung zur Problemzone wird.
- Nur 10% der Führungspersonen sind der Ansicht, dass ihre Service Level Agreements (SLAs) während der Krise konsequent eingehalten werden konnten, wobei die Kundenkommunikation und das Kunden-Onboarding, die Abwicklung von Bestellungen und der Verkaufs-Support am meisten mit negativen Auswirkungen zu kämpfen haben.

### Ergebnisse der Studie:

✓ **98%**  
Stärkung der Business Continuity Pläne

 **92%**  
Verstärkte Prozess-Automatisierung

 **86%**  
Überprüfung vorhandener Dienstleistungsanbieter

 **98%**  
Digitalisierung der Poststellen

 **92%**  
Digitalisierung von Dokumentenprozessen (ein-/und ausgehend)

 **42%**  
Zunehmendes Outsourcing

## BCM IST EIN WICHTIGER ASPEKT DES UMFASSENDEN SPS SICHERHEITSPAKETS



Die Verarbeitung von sensiblen Personendaten gehört zum Kerngeschäft von SPS. **SPS hält alle Sicherheitsvorgaben** gemäss den gesetzlichen Bestimmungen ein. Die Managed Services von SPS sind nach den folgenden **Standards** zertifiziert:

**ISO 9001:2015** (Qualität)      **ISO 27001:2013** (Sicherheit)  
**ISO 14001:2015** (Umwelt)      **ISO 22301:2012** (BCM Output Management)

✓ **Alle Daten werden ausschliesslich in der Schweiz bearbeitet und bleiben im Land**

### Unser BCM-Grundsatz: Sie müssen sich um nichts kümmern

Sollte trotzdem ein grösseres Ereignis vorkommen, werden unsere BCM-Grundsätze wie folgt aktiviert:

- 1 Überbrückung** der Leistungserbringung
- 2 Bewältigung** der Gesamtsituation im Betrieb durch den Notfall-/ Krisenstab
- 3 Rückführung** des Betriebs in den Normalzustand

✓ **Durch unser wirkungsvolles BCM, das bei allen SPS Services inkludiert ist, kommen Sie sicher durch die mögliche Krise.**

## UNSERE SPS SERVICE CENTER STELLEN TÄGLICH DEN REIBUNGSLOSEN BETRIEB SICHER

### Krisenzeiten stellen Business Continuity-Konzepte auf die Probe

Viele Firmen haben zwar Konzepte die wirken, wenn der Betrieb einen kurzfristigen IT-Ausfall hat, aber auf eine Pandemie waren die wenigsten vorbereitet. Diese unvorhergesehene Situation ist mit diversen Herausforderungen für Sie verbunden wie der Sicherstellung der strikten Einhaltung von empfohlenen Hygiene- und Verhaltensregeln, der Erarbeitung eines auf Ihren Betrieb zugeschnittenen Schutzkonzepts oder - im schlimmsten Fall - eines gleichzeitigen Ausfalls von mehreren Personalkörpern, der den reibungslosen Betrieb vor Ort in Ihrem Service Center gefährden könnte.

Sie müssen sich nicht selbst diesen organisatorischen Herausforderungen stellen! Wir unterstützen Sie dabei und sichern Sie gleichzeitig gegen die Krise ab. Mit der Automatisierung Ihrer Back-Office-Prozesse und unserem Business Continuity Management-Ansatz sind Sie gegen alle unvorhersehbaren Gegebenheiten gewappnet. Mithilfe unseres kundenspezifischen BCM-Konzepts stellen wir für Sie die nahtlose Fortführung Ihrer Geschäftstätigkeit jederzeit sicher, auch in Krisenzeiten.

### Trotz Corona-Krise hat SPS dieses Jahr\* in der Schweiz...

\*Januar – Oktober 2020

**... 610 Millionen**

Seiten physische Kundendokumente gedruckt und kuvertiert

**... 38 Millionen**

physische Zahlungsbelege termingerecht verarbeitet

**... Über 99,7%**

der SLAs unserer Kunden erfüllt

**... Zehntausenden**

von Angestellten und Manager ihre persönliche Post digital ins E-Mail System oder physisch an den Arbeitsplatz zugestellt

**... 30 Millionen**

Seiten Kundenkorrespondenz, Schadensmeldungen, Verträge, Abrechnungen usw. digitalisiert

## IHRE VORTEILE DURCH EIN KUNDENSPEZIFISCHES BCM-KONZEPT AUF EINEN BLICK



### Ortsunabhängig und flexibel

- Virtualisierte Applikationen, die über geschützte Verbindungen Home-Office Zugriff erlauben
- 13 unabhängige zentrale Service Center in der Schweiz:
  - 5 für Input Management
  - 3 für Output Management
  - 5 SPS Mailroom-Center



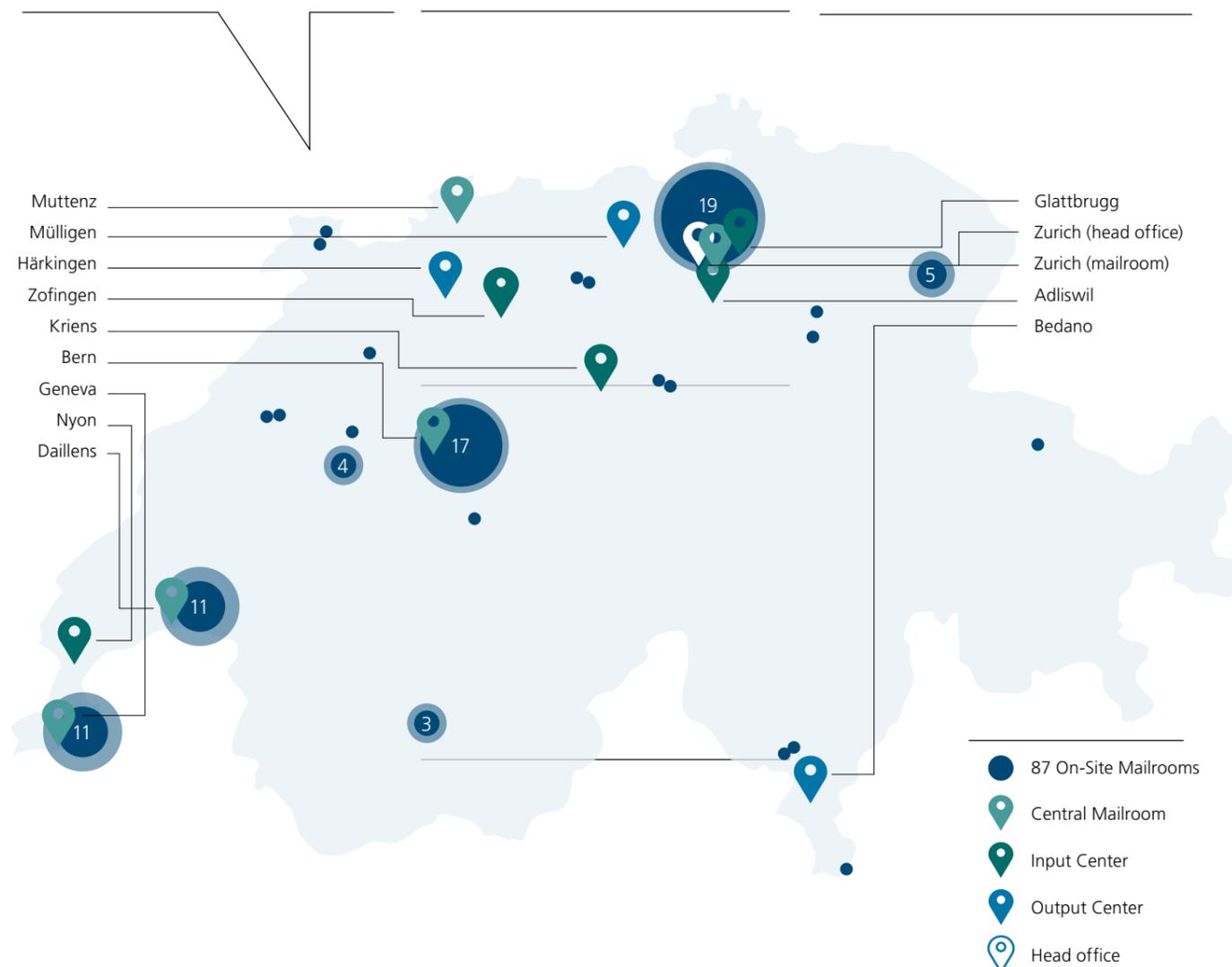
### Recovery-Zeit

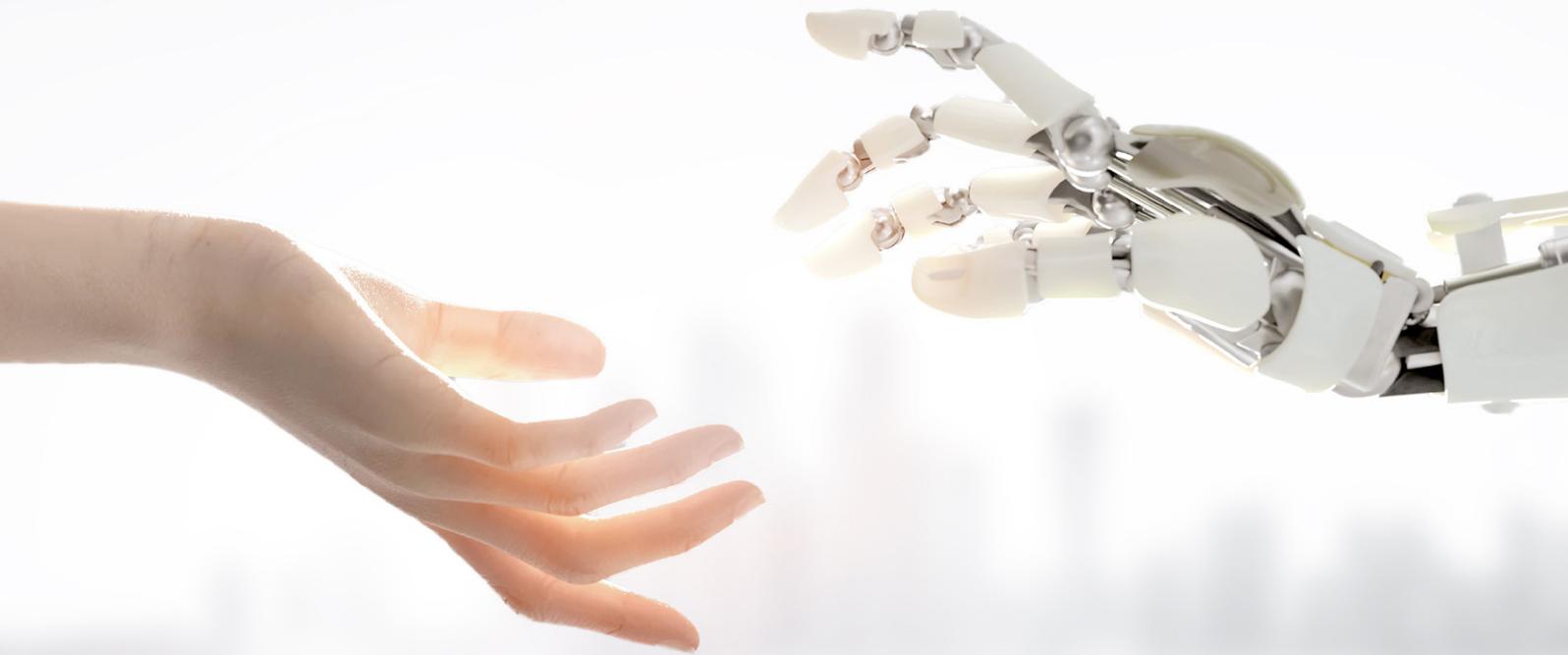
- Im Normalfall reibungslose Fortführung der Verarbeitung dank hochverfügbaren, redundanten Systemen und Service Centern
- In Extremfällen rasche Wiederaufnahme der Verarbeitung dank Notfallorganisation gemäss BCM-Konzept



### Backup-Kapazitäten

- Kein Datenverlust aufgrund weitreichender Backup-Kapazitäten der Schweizerischen Post
- Garantierte Verarbeitung von-priorisierten Dokumenten bis zum vollständigen Dokumentenvolumen





Wir verbinden die physische  
und die digitale Welt

Für mehr Informationen  
[www.spsglobal.com](http://www.spsglobal.com)



The Power of Possibility