

# MONITORAGGIO DI INVII DI LETTERE E TRASPARENZA ASSOLUTA

## HELSANA HA IL PIENO CONTROLLO SULLA GESTIONE DEGLI INVII DI RITORNO

**Helsana**

Helsana spedisce ogni anno circa 20,6 milioni di invii di lettere di vario contenuto. Quelli che tornano indietro in quanto non recapitabili sono tra il 7% e l'8%, pari in media a 1,5 milioni. Prima dell'introduzione di Letter ID ogni singolo esemplare veniva aperto e inoltrato fisicamente. Una sostituzione ingestibile, alla quale l'integrazione di Letter ID nel sistema aziendale interno Sirius ha posto fine, dando via libera alla realizzazione di un progetto per la lavorazione flessibile estremamente efficiente.

### Il gruppo Helsana

Helsana è la compagnia leader nelle assicurazioni malattia e contro gli infortuni. Forte di un'ampia varietà di soluzioni assicurative e servizi per privati e ditte, si impegna a favore della salute e della prevenzione e per garantire un supporto finanziario in caso di malattie o infortuni. Dà lavoro a oltre 3'000 collaboratori in tutta la Svizzera e gestisce premi per circa sei miliardi di franchi nei settori dell'assicurazione di base e delle assicurazioni complementari.

### La sfida

A fronte dell'elevato numero di invii di ritorno e della varietà dei tipi di documenti da trattare Helsana avrebbe optato molto prima per Letter ID. Ma questo non era possibile a causa dell'incompatibilità con il precedente software di settore. Sino a quando questo non è stato sostituito dal sistema aziendale Sirius, l'automazione del processo di lavorazione degli invii di ritorno è rimasto un sogno. A occuparsi di questi invii era quindi, al prezzo di un enorme lavoro manuale, un esercito di collaboratori.

I lunghi tempi di trattamento comportavano spesso ritardi nell'aggiornamento degli indirizzi. Alcuni documenti venivano poi spediti al recapito sbagliato, per-



ché l'addetto di turno non era al corrente dei cambiamenti. Le spese di porto si moltiplicavano a causa dell'andirivieni degli invii e i ritorni dello stesso destinatario continuavano ad accumularsi. Inoltre mancavano in generale trasparenza e controllo. In assenza di un monitoraggio, il numero aggiornato degli invii di ritorno non era registrato in nessun sistema. Il sistema CRM non indicava gli indirizzi errati e così, quando si telefonava al cliente, questa informazione non veniva richiesta.

**LA POSTA** 

## La soluzione: il controllo sulla lavorazione di tutti gli invii

Ciò che ci si aspettava da una soluzione basata su Letter ID per la gestione delle spedizioni e degli invii di ritorno è stato formulato chiaramente: a Helsana interessava migliorare la qualità degli indirizzi, ridurre il numero di invii di ritorno e rendere il processo quanto più possibile efficace.

L'azienda auspicava inoltre maggiore trasparenza sugli invii di ritorno e flessibilità sotto diversi punti di vista: locale, con possibilità di ricercare gli indirizzi a livello sia centralizzato sia decentralizzato, e procedurale, per poter adeguare gli iter a nuove esigenze. La flessibilità era una necessità assoluta, in particolare per la lavorazione fisica successiva degli invii di ritorno, richiesta quando il contenuto è costituito, per esempio, da tessere assicurative o nel caso di raccomandate. Per Helsana anche l'integrazione al sistema aziendale Sirius riveste un aspetto importante.

L'impresa utilizza gli spazi disponibili del codice a matrice per inserire informazioni destinate a gestire specifici processi di lavorazione successiva. Tra quelle di base rientrano per esempio il tipo di documento, i dati dei partner o le istruzioni per lo scanner ad alte prestazioni (HLS). Il cosiddetto Closed-Loop-ID (numero di riferimento interno in Sirius che consente di risalire al numero cliente) consente di attribuire in modo univoco l'invio. Una particolarità sono le informazioni riutilizzate nei riscontri a reclami dei clienti: Sirius registra questi dati, li integra con altri tecnici e avvia i rispettivi processi (Closed-Loop-ID).

Per trattare gli invii di ritorno Helsana utilizza le disposizioni preliminari nel codice a matrice, che variano a seconda del tipo di documento. La spartizione viene effettuata dall'HLS. Il sistema di scansione separa gli invii di ritorno da trattare fisicamente in un apposito scomparto per poterli distribuire. Gli invii da trattare elettronicamente, invece, vengono scansionati e fotografati nell'HLS e la loro immagine e i dati trasmessi al sistema aziendale Sirius, che avvia i processi successivi.

## I vantaggi per Helsana

Uno dei criteri centrali per Helsana era beneficiare di un ampio controllo su tutti i processi. La soluzione con Letter ID e la sua integrazione nei sistemi interni lo soddisfa completamente e offre una serie di altri vantaggi:

- Il monitoraggio garantisce che sia disponibile lo stato di lavorazione aggiornato degli invii di ritorno. Gli indirizzi inesatti vengono indicati nel CRM.
- Grazie alla flessibilità del sistema le attività di lavorazione degli invii di ritorno possono essere riattribuite costantemente qualora un ufficio competente non sia in grado di espletarle.
- La spedizione di ulteriori documenti a un indirizzo errato può essere bloccata nel caso in cui la situazione giuridica lo consenta.
- Le attività parallele di lavorazione fisica ed elettronica degli invii vengono svolte efficacemente grazie a un controllo affidabile dei processi.
- Processi ampiamente automatizzati e l'integrazione con il sistema aziendale Sirius garantiscono efficienza e sicurezza.

### Le prossime tappe

La soluzione per la lavorazione degli invii e la gestione dei ritorni hanno dato buoni risultati. La gestione degli indirizzi è ancora da ottimizzare: al vaglio, una possibile collaborazione con la Posta in sede di verifiche e l'uso di un sistema di confronto per le ricerche. Si punta inoltre a un ulteriore aumento del grado di automazione, per esempio un blocco automatico dei documenti dopo la ricezione degli invii di ritorno oppure ordini automatici di ricerca per gli indirizzi, possibilmente raggruppati per comuni.

Per gli invii rifiutati non è stato ancora predisposto un processo: questo aspetto dovrà comunque essere risolto in futuro.

Maggiori informazioni su Letter ID sono disponibili su [posta.ch/letterid](https://posta.ch/letterid)

Posta CH SA  
PostMail  
Sistemi clienti  
Wankdorfallee 4  
3030 Berna

[www.posta.ch/letterid](https://www.posta.ch/letterid)  
Telefono 0848 888 678  
[servizioclienti@posta.ch](mailto:servizioclienti@posta.ch)