

MONITORING D'ENVOI DE LETTRES ET TRANSPARENCE TOTALE

HELSANA CONTRÔLE L'ENSEMBLE DE LA GESTION DES RETOURS

Helsana

Chaque année, Helsana expédie environ 20,6 millions de lettres dont 7% à 8% sont retournées parce qu'elles ne sont pas distribuables. Cela correspond à un volume de retour d'environ 1,5 million de courriers. Avant l'introduction de Letter ID, chacun de ces courriers était ouvert, puis transmis physiquement: une situation intenable. Depuis la connexion de Letter ID au système commercial interne Sirius, cela n'est plus un problème. La voie vers un concept de traitement hautement efficace et flexible était ouverte.

Groupe Helsana

Helsana est l'assureur maladie et accidents leader en Suisse. Ses nombreuses solutions d'assurance et de prestations pour les particuliers et les entreprises lui permettent de s'engager pour la santé et la prévention et d'offrir un soutien financier en cas de maladie ou d'accident. L'entreprise emploie plus de 3'000 collaboratrices et collaborateurs en Suisse et gère un volume de prime d'assurance de base et d'assurances complémentaires d'environ six milliards de francs.

Défis

En raison du volume important de retours et de la diversité des types de documents à traiter, Helsana serait passé bien plus tôt à Letter ID. Mais l'introduction avait échoué en raison des problèmes de comptabilité avec les logiciels utilisés à l'époque dans la branche. L'automatisation du traitement des retours est restée une chimère jusqu'à l'introduction du système commercial Sirius. Une multitude de collaborateurs était donc chargée de traiter manuellement les retours, une énorme perte de temps.

Les longs temps de rotation entraînaient une correction d'adresse souvent trop tardive. Des documents continuaient à être envoyés à des adresses erronées,



parce que les collaborateurs administratifs n'étaient pas informés de la mutation. Le va-et-vient des envois occasionnait de multiples frais de port tandis que les retours d'un même destinataire s'empilaient. De manière générale, il y avait des problèmes de transparence et de contrôle. Le véritable nombre de retours n'était saisi dans aucun système, car il n'y avait pas de monitoring. Le système CRM n'indiquait pas les adresses incorrectes et, en cas de contacts clientèle par téléphone, il était impossible de poser des questions complémentaires.

LA POSTE 

La solution: maîtriser l'ensemble du traitement des envois

Les exigences relatives à une solution basée sur Letter ID pour la gestion des envois et retours étaient clairement définies: Helsana souhaitait améliorer la qualité des adresses, réduire le nombre de retours et organiser l'ensemble du processus aussi efficacement que possible. Par ailleurs, l'assureur désirait plus de transparence sur les retours et de flexibilité à différents niveaux: d'une part sur le plan local, car les recherches d'adresses devaient pouvoir être effectuées de manière centralisée et décentralisée. D'autre part, sur le plan des processus, pour que l'organisation structurale puisse être constamment adaptée aux nouveaux besoins. La flexibilité était notamment essentielle en vue du traitement ultérieur des retours: les contenus tels que les cartes d'assurés ou certains envois recommandés nécessitaient un traitement physique. Par ailleurs, la connexion au système commercial Syrius joue un rôle important pour Helsana.

Helsana remplit les positions vides du code Datamatrix avec des informations, qui pilotent les processus de traitement ultérieurs de manière ciblée. Parmi les informations de base figurent le type de document, les données partenaires ou les instructions pour le scanner ultra-performant HLS. Le Closed-Loop-ID (numéro de référence interne dans Syrius permettant aussi d'identifier la référence client) rend l'envoi attribuable de manière univoque. Les informations de pilotage, réutilisables pour répondre à des réactions des clients sont une particularité du logiciel: Syrius saisit ces données, les complète à l'aide de données spécifiques supplémentaires, puis lance les processus correspondants (Closed-Loop-ID).

Helsana utilise les dispositions formulées d'avance par ses soins dans le code Datamatrix. Celles-ci dépendent du type de document. HLS effectue le tri. Le système de scannage envoie les retours à traiter manuellement dans un bac de sortie spécifique pour la distribution physique. Les retours à traiter électroniquement sont scannés et photographiés par HLS, puis les données ainsi que l'image sont transmises au système commercial Syrius. Le logiciel lance les processus en aval nécessaires.

Avantages pour Helsana

Avoir le contrôle complet sur tous les processus était l'une des exigences centrales de Helsana. La solution avec Letter ID et son intégration dans les systèmes internes satisfait totalement à cette exigence et offre toute une série d'autres avantages.

- Le monitoring garantit la mise à disposition quotidiennement actualisée du statut de traitement des retours. Les adresses erronées s'affichent dans CRM.
- Grâce à la flexibilité du concept, les tâches de traitement des retours peuvent être redistribuées à tout moment aux services responsables, selon leur volume de travail.
- L'envoi de documents supplémentaire à une adresse erronée est stoppé si possible, en fonction de la situation juridique applicable.
- Le traitement parallèle des retours physiques et électroniques fonctionne de manière impeccable, grâce à un pilotage des processus fiable.
- Les processus quasi totalement automatisés et l'interconnexion avec le logiciel commercial Syrius garantissent l'efficacité et la sécurité des processus.

Prochaines étapes

La solution pour le traitement des envois et la gestion des retours a fait ses preuves. Helsana voit encore un besoin d'amélioration au niveau de la gestion d'adresses: des discussions sont en cours pour une éventuelle coopération avec la Poste pour le contrôle des adresses et le recours à la comparaison d'adresses pour les recherches d'adresses. L'objectif serait, par exemple, un arrêt automatique de l'envoi de documents après réception d'un retour ou la transmission automatique de mandats de recherches d'adresses, idéalement regroupés par communes.

Pour l'instant, il n'y a pas encore de processus de traitement des envois refusés. Cette lacune doit encore être comblée.

Vous trouverez de plus amples informations sur Letter ID sous www.poste.ch/letterid

Poste CH SA
PostMail
Systèmes clients
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/letterid
Téléphone 0848 888 678
serviceclientele@poste.ch

Helsana 12/2018

LA POSTE 