

MONITORING VON BRIEFSENDUNGEN UND ABSOLUTE TRANSPARENZ HELSANA HAT DAS RETOURENMANAGEMENT VOLLSTÄNDIG UNTER KONTROLLE

Helsana

Helsana verschickt jährlich rund 20.6 Millionen Briefsendungen mit unterschiedlichen Inhalten. 7% bis 8% kommen zurück, weil sie unzustellbar sind. Dies entspricht einem Retourenvolumen von durchschnittlich 1.5 Millionen Stück. Bis zur Einführung von Letter ID wurde jedes einzelne Exemplar geöffnet und physisch weitergeleitet: ein unhaltbarer Zustand. Mit der Anbindung von Letter ID an das interne Business-System Sirius konnte dieser behoben werden. Der Weg war frei für ein hoch effizientes, flexibles Verarbeitungskonzept.

Die Helsana-Gruppe

Helsana ist der führende Kranken- und Unfallversicherer der Schweiz. Mit einer Vielzahl von Versicherungslösungen und Dienstleistungen für Private und Unternehmen engagiert sich Helsana für Gesundheit und Prävention sowie für finanzielle Unterstützung bei Krankheit oder Unfall. Das Unternehmen beschäftigt schweizweit über 3'000 Mitarbeitende und bewirtschaftet in den Bereichen Grundversicherung und Zusatzversicherungen ein Prämienvolumen von rund sechs Milliarden Franken.

Die Herausforderung

Angesichts der grossen Mengen anfallender Retouren und der Verschiedenheit der zu verarbeitenden Dokumententypen wäre Helsana schon viel früher auf Letter ID umgestiegen. Der Einführung stand jedoch die mangelnde Kompatibilität mit der damaligen Branchensoftware im Weg. Bis diese vom Business-System Sirius abgelöst wurde, blieb die Automatisierung der Retourenverarbeitung ein Wunschtraum. So musste ein Heer von Mitarbeitenden die Retouren mit enormem Zeitaufwand manuell bearbeiten.

Die langen Durchlaufzeiten führten dazu, dass die Adressbereinigung oft zu spät erfolgte. Es wurden weitere



Dokumente an fehlerhafte Adressen verschickt, weil der Sachbearbeiter nicht über die Mutation informiert war. Die Portokosten fielen durch das Hin- und Her der Sendungen mehrfach an, und Retouren desselben Empfängers stapelten sich. Generell fehlte es an Transparenz und Kontrolle. Die aktuelle Anzahl Retouren wurde in keinem System erfasst, da es kein Monitoring gab. Unkorrekte Adressen zeigte das CRM-System nicht an, sodass bei telefonischen Kundenkontakten schon gar nicht nachgefragt wurde.

DIE POST 

Die Lösung: gesamte Sendungsverarbeitung im Griff

Die Anforderungen an eine auf Letter ID basierenden Lösung für das Versand- und Retourenmanagement waren klar definiert: Helsana ging es darum, die Adressqualität zu verbessern, die Retourenmenge zu reduzieren und den gesamten Prozess möglichst effizient zu gestalten. Erwünscht waren zudem mehr Transparenz über die Retouren sowie Flexibilität auf verschiedenen Ebenen: Einerseits örtlich, denn Adressnachforschungen sollten sowohl zentral als auch dezentral durchführbar sein. Andererseits prozessual, damit die Ablauforganisation jederzeit neuen Bedürfnissen angepasst werden konnte. Flexibilität war vor allem im Hinblick auf die Weiterverarbeitung der Retouren eine absolute Notwendigkeit: Inhalte wie Versicherungskarten oder eingeschriebene Sendungen erfordern eine physische Weiterverarbeitung. Zudem spielt bei Helsana die Anbindung an das Business-System Sirius eine wichtige Rolle.

Helsana «füttert» die frei verfügbaren Stellen des Datamatrix-Codes mit Informationen, welche die spezifischen Nachbearbeitungsprozesse gezielt steuern. Zu den Grundinformationen zählen beispielsweise Dokumententyp, Partnerdaten oder Instruktionen für den Hochleistungsscanner HLS. Die sogenannte Closed-Loop-ID (interne Referenznummer in Sirius welche auch Rückschlüsse auf die Kundennummer gibt) macht die Sendung eindeutig zuweisbar. Eine Besonderheit sind Steuerinformationen, die beim Rücklauf von Kundenreaktionen wiederverwendet werden: Sirius erfasst diese Daten, reichert sie mit weiteren Fachdaten an und löst die entsprechenden Prozesse aus (Closed-Loop-ID).

Für die Verarbeitung von Retouren nutzt Helsana die Vorverfügungen im Datamatrix-Code. Diese hängen von den Dokumententypen ab. Die Triage nimmt der HLS vor. Das Scanningsystem separiert die physisch zu bearbeitenden Retouren in ein vorgesehene Ausgabefach um diese physisch zu verteilen. Die elektronisch zu bearbeitenden Retouren werden im HLS gescannt, fotografiert und die Daten mit Bild an das Business-System Sirius übermittelt. Dieses setzt seinerseits erforderliche Nachfolgeprozesse in Gang.

Der Nutzen für Helsana

Ein zentrales Anliegen von Helsana war die umfassende Kontrolle über sämtliche Prozesse. Die Lösung mit Letter ID und deren Einbindung in die internen Systeme wird diesem Anspruch vollumfänglich gerecht und bietet eine ganze Reihe weiterer Vorteile:

- Das Monitoring stellt sicher, dass der Verarbeitungsstatus der Retouren tagesaktuell verfügbar ist. Nicht korrekte Adressen werden im CRM angezeigt.
- Dank der Flexibilität des Konzepts können Aufgaben der Retourenverarbeitung je nach Auslastung der zuständigen Stellen jederzeit neu verteilt werden.
- Der Versand von weiteren Dokumenten an eine nicht korrekte Adresse wird in Abhängigkeit von der jeweiligen Rechtslage nach Möglichkeit gestoppt.
- Das Nebeneinander von physischer und elektronischer Retourenverarbeitung funktioniert dank zuverlässiger Prozesssteuerung einwandfrei.
- Die weitgehend automatisierten Prozesse und die Verzahnung mit der Business-Software Sirius bieten Gewähr für Effizienz und Prozesssicherheit.

So geht es weiter

Die Lösung für die Sendungsverarbeitung und das Retourenmanagement bewährt sich. Handlungsbedarf ortet Helsana beim Adressmanagement: Zur Diskussion steht eine mögliche Zusammenarbeit mit der Post für Adressprüfungen und die Nutzung des Adressabgleichs für Adressnachforschungen. Angestrebt wird auch eine weitere Erhöhung des Automatisierungsgrads, zum Beispiel ein automatischer Dokumentenstopp nach dem Eintreffen der Retouren oder automatisierte Aufträge für die Adressnachforschung, idealerweise gebündelt nach Gemeinden.

Noch gibt es keinen Prozess für annahmeverweigte Sendungen. Diese Lücke soll noch geschlossen werden.

Mehr Informationen zu Letter ID finden Sie unter post.ch/letterid

Post CH AG
PostMail
Kundensysteme
Wankdorfallee 4
3030 Bern

www.post.ch/letterid
Telefon 0848 888 678
kundendienst@post.ch