

# KATEGORISIERUNG DER RETOUREN MIT LETTER ID BEI SUNRISE EIN UNVERZICHTBARES INSTRUMENT FÜR DIE GEZIELTE WEITERBEARBEITUNG

**Sunrise**

Die Sunrise Communications AG, kurz Sunrise, bewegt sich in einem ausgesprochen kompetitiven Marktumfeld. Zum einen ist sie gefordert, durch effiziente Prozesse die Kosten möglichst tief zu halten. Wichtig ist auf der anderen Seite, dass die Kontaktpflege mit den Kundinnen und Kunden reibungslos erfolgt. Verzögerte Reaktionen wirken sich negativ auf das Image aus. In diesem Zusammenhang spielt auch die Behandlung von Retouren eine wichtige Rolle. Mit Letter ID hat das dynamische Telekom-Unternehmen Schwung und Struktur in das Retourenmanagement gebracht.

## Sunrise

Die Sunrise Communications AG mit Sitz in Zürich ist der zweitgrösste Player im hart umkämpften Markt der Telekommunikation. Seit 2015 sind die Aktien des Unternehmens an der Schweizer Börse kotiert. Sunrise ist der grösste private Telekom-Anbieter in der Schweiz und versorgt über drei Millionen Privat- und Geschäftskunden mit Dienstleistungen und Produkten rund um Festnetz- und Mobiltelefonie, mobile Internet, Internet und TV. Mitte 2018 nahm Sunrise die erste 5G-Antenne der Schweiz in Betrieb.

## Die Herausforderung

Die klassische Briefpost im Kundenkontakt ist für Unternehmen der Telekommunikation nach wie vor unverzichtbar. Sunrise nutzt den Brief nicht nur für die geschäftliche Kundenkorrespondenz, sondern setzt auch im Marketing auf physische Kommunikationsmittel. Dabei fallen monatlich rund 10'000 bis 20'000 Retouren an – Briefsendungen, die aus irgendeinem Grund nicht zugestellt werden können.

Bis 2011 wurden die retournierten Sendungen bei Sunrise manuell bearbeitet. Jede einzelne Retoure musste von Hand geöffnet und der Inhalt identifiziert werden. Dieses umständliche Prozedere erforderte meist einen mehrtägigen Einsatz von mehreren



Mitarbeitenden. In Spitzenzeiten hatten diese den Inhalt von bis zu 25 Briefbehältern zu bewältigen. Der Personalaufwand und die entsprechenden Kosten waren enorm. Zudem verzögerten sich die nachgelagerten Prozesse.

Um diesem unhaltbaren Zustand ein Ende zu bereiten, entwickelte Sunrise im Jahr 2012 ein Grobkonzept für die Reorganisation des Retourenmanagements auf der Basis von Letter ID.

**DIE POST**

## Die Lösung: Automatisierung und eindeutige Retouren-Identifikation

Mit der Einführung von Letter ID leitete Sunrise im Bereich der Retourenbearbeitung eine neue Ära ein. Schlüsselement der Lösung ist die freie Hinterlegungsmöglichkeit von individuellen kunden- und sendungsspezifischen Informationen im Datamatrix-Code. Damit kann aus dem Code herausgelesen werden, um welche Sendungsart und welchen Dokumententyp es sich handelt, ohne dass der Brief geöffnet werden muss. Der Inhalt der Retoure ist eindeutig identifizierbar: zum Beispiel als Abonnements-Angebot, als Vertrag, als Rechnung, als Installationsanleitung, als Werbeflyer usw. Auch die Zuordnung zu den einzelnen Produktkategorien, respektive Mandanten ist gewährleistet und erfolgt automatisch.

Die Kategorisierung nach Sendungsart und Dokumententyp erlaubt die gezielte Steuerung der Retouren, die direkt zu den für die Weiterbearbeitung zuständigen internen Stellen gelangen. Sunrise bezieht die Retouren in elektronischer Form und erhält von der Post die Retourendaten samt einem Bild der Sendung. Die physischen Retouren werden durch die Post fachgerecht entsorgt. Für einen schnellen und sicheren Datenaustausch nutzt Sunrise die Schnittstelle Data Transfer der Post. Die Übertragung der Retourendaten ist voll automatisiert und erfolgt im Tagesrhythmus. Die Daten fliessen direkt ins CRM-System von Sunrise, sodass die unterschiedlichen nachgelagerten Prozesse ohne Verzögerung ausgelöst werden können.

## Der Nutzen für Sunrise

Die automatisierte Retourensteuerung mit Letter ID und Data Transfer bringt sowohl quantitativ als auch qualitativ Mehrwert für Sunrise:

- Mit der Einführung von Letter ID und der Automatisierung der Verarbeitungsprozesse konnte das Unternehmen die Gesamtkosten des Retourenmanagements um über zwei Drittel reduzieren.
- Dank der eindeutigen Identifikation und der Kategorisierung der Retouren lassen sich die verschiedenen Szenarien der nachgelagerten Bearbeitung geschäftsfallgerecht umsetzen.
- Beispiel Briefart «Vertragsmutation deutsch Sunrise swiss calls»: Der Kunde will so rasch wie möglich über die Anpassung informiert werden. Letter ID beschleunigt den Prozess für die zweite Kontaktnahme erheblich.
- Beispiel Briefart «1. Mahnung deutsch, sunrise Mobile swiss»: Bevor der Prozess für den Zweitkontakt angestossen wird, löst der entsprechend programmierte Datamatrix-Code eine Adressprüfung aus.
- Letter ID schafft die Voraussetzung, dass Kunden über einen anderen Kommunikationskanal kontaktiert werden können, wenn der Brief unzustellbar war. Zum Beispiel via SMS.
- Informationen aus dem Datamatrix-Code der Letter ID zeigen dem Agenten des Callcenters als Push-Nachricht an, wenn die Empfängeradresse nicht mehr stimmt. So kann er beim telefonischen Kontakt die neue Adresse erfragen.
- Bei Kontakten mit bestehenden Kunden trägt die schnelle Reaktionszeit wesentlich zur Servicequalität und zur Kundenbindung bei.

Mehr Informationen zu Letter ID finden Sie unter [post.ch/letterid](https://post.ch/letterid)