



# OPTIMIERUNG VON POSTSTELLEN-, DOKUMENTEN- UND IMAGING-SERVICES

FÜR EINE FÜHRENDE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT

Herausforderung	Lösung	Nutzen
Da das Unternehmen mit der Qualität der operativen Abläufe unter dem bisherigen Dienstleister unzufrieden war, suchte man nach einem innovativen Partner, um die Servicebereitstellung zu verbessern.	 Optimierte Workflows und verbesserte Ressourcennutzung mit einer Roadmap für die digitale Transformation	 Schlankeres und effizienteres Betriebsmodell, das dem Kunden Kosteneinsparungen bietet

**Eine führende Versicherung suchte einen neuen Partner, um den Wandel voranzutreiben und eine Roadmap für künftige digitale Innovationen zu erstellen. Im Tagesgeschäft wollte man vor allem den Zugang zu wichtigen Informationen optimieren, um so den Kunden einen besseren Service bieten zu können. Nach eingehender Prüfung der verfügbaren Angebote wurde SPS damit beauftragt, die Poststellen-, Dokumenten- und Imaging-Services der Versicherung neu zu strukturieren.**

## Herausforderung

Unzufrieden mit den zähen operativen Abläufen unter dem gegenwärtigen Dienstleister suchte der Kunde einen innovativen Partner mit Fachwissen in den Bereichen Poststellen- und Dokumentenmanagement, um seine Post- und Imaging-Abläufe zu verbessern. Der Grund hinter dieser Entscheidung war die Erkenntnis, dass man als Versicherer die Innovationen konsequent vorantreiben muss, um mit dem digitalen Wandel in der Branche Schritt zu halten.

Der Kunde entschied sich schliesslich für SPS. Die anfängliche Lösung nutzte Tools für ein verbessertes Tracking und Reporting. So konnte SPS die aktuellen Prozesse dokumentieren und analysieren und Workload-Daten sammeln, die vom bisherigen Dienstleister nicht vollständig erfasst worden waren. Darüber hinaus konnte SPS eine schlüssige Zukunftsvision aufzeigen, die einen externen Standort und eine stärkere Automatisierung des Prozesses

vorsah. Diese Weitsicht trug letztlich dazu bei, dass das Unternehmen SPS als Partner an Bord nahm.

## Lösung

Die Lösung von SPS umfasst Poststellen-Services, das Scannen und Bearbeiten physischer Dokumente sowie Logistik-Services an 4 US-Standorten und konnte die wichtigsten Probleme, die unter dem bisherigen Anbieter aufgetreten waren, lösen.

- SPS ging die bestehenden Probleme auf folgende Weise an:
- Implementierung einer verbesserten, dedizierten Managementstruktur unter der Leitung eines landesweit verantwortlichen Account-Managers, der für die Sicherstellung der Servicekonsistenz und die kontinuierliche Verbesserung des gesamten Betriebs zuständig ist.
  - Optimierung der Ressourcen und des Personalbestands durch Schulung der Mitarbeiter in allen relevanten Servicebereichen. So konnte SPS die nötige Basis

schaffen, um die Produktivität des Teams zu steigern und Schwankungen bei Workloads und verfügbaren Kräften auszugleichen.

- Implementierung einer robusten Technologie zur Integration verschiedener Services und Funktionen sowie Bereitstellung detaillierter Berichte und Managementinformationen.
- Neugestaltung wichtiger Prozesse, einschliesslich der Nutzung automatisierter Abläufe beim Öffnen, Extrahieren und Scannen der Eingangspost.

## Nutzen

SPS hat die durch den vorherigen Anbieter verursachten Schwachstellen beseitigt und dabei die Fähigkeit des Unternehmens unter Beweis gestellt, kontinuierliche Verbesserungen und Neuerungen zu implementieren. Die SPS Lösung ermöglicht einen optimierten Zugriff auf wichtige eingehende Informationen und Unternehmensdaten. Das bietet der Versicherung die nötige Basis, um ihre Kunden besser zu bedienen und ihre Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu sichern.

Faktoren, die zu diesem positiven Ergebnis beigetragen haben:

- Steigerung der Managementkompetenz
- Produktivere Teams durch bereichsübergreifende Schulungen
- Um 10 % gesenkte Personalkosten durch Optimierung der Ressourcen
- Transparentere Managementinformationen durch verbesserte Metriken und Berichte
- Besserer Zugriff auf für die Kundenbetreuung essenziell wichtige Daten durch die optimierte Nutzung von Technologie

## Über SPS

Wir verbinden die physische und die digitale Welt

Swiss Post Solutions (SPS) ist ein führender Anbieter von Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen und innovativen Dienstleistungen im Dokumentenmanagement. Zahlreiche internationale Geschäftskunden vertrauen auf die Kompetenz von SPS bei der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von End-to-End-Lösungen sowie auf die kompetente Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Outsourcing (BPO): Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie, so zum Beispiel Intelligent Automation. SPS ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post mit Hauptsitz in Bern; die 7800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie spezialisierte Partner betreuen Kunden in nahezu allen Branchen in über 20 Ländern. Der Fokus liegt auf Banken, Versicherungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen. Weitere Informationen finden Sie auf [www.swisspostsolutions.com](http://www.swisspostsolutions.com).

## Über den Kunden

Diese führende Versicherungsgesellschaft bietet ein breites Portfolio an finanziellen Absicherungen und Dienstleistungen für den Arbeitsplatz und ist der weltweit führende Anbieter von Erwerbsunfähigkeitsversicherungen. Das Unternehmen bietet darüber hinaus Lebens-, Unfall- und Krankenversicherungen an, die Millionen von Berufstätigen und deren Familien schützen.

Mehr dazu



DOKUMENTENMANAGEMENT

OMNICHANNEL-  
MANAGEMENT DER  
EINGANGSKOMMUNIKATION

