

ALLIANZ SUISSE

Mit klarer Digitalisierungsstrategie zur Serviceführerschaft in der Kundenkommunikation

Herausforderung	Lösung	Nutzen
2.7 Mio. eingehende Sendungen pro Jahr	 Digitale Bereitstellung aller Geschäfts- dokumente	 Qualitäts- und Sicherheitsstandards erfüllen die gesetzlichen Sorgfaltspflichten

Hohe Serviceorientierung und konsequente Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen geben bei Allianz Suisse den Takt an. Doch wie lässt sich dieser Anspruch erfüllen, wenn jährlich rund 2.7 Millionen physische und elektronische Sendungen eingehen und rund 5.2 Millionen gedruckte Sendungen an die Kunden zugestellt werden müssen? Mit der Digitalisierung ihrer Geschäftspost hat Allianz Suisse die Grundlage für ihre heutige Prozesseffizienz und Service Excellence geschaffen. Die eingehenden Dokumente werden gescannt und für die nachfolgende Sachbearbeitung digital bereitgestellt.

Herausforderung

Mit dem Ziel, sich auf ihre Kernkompetenzen und ihre Kunden zu konzentrieren, entschied sich Allianz Suisse bereits 2005 für ein Outsourcing des internen Postdienstes an Swiss Post Solutions (SPS). 2008 folgte mit der Digitalisierung der Versicherungspost der Startschuss für die digitale Transformation der Dokumentenprozesse. Mit SPS als Partner konnten vorhandene Synergieeffekte dabei optimal ausgeschöpft werden. Die positive Bilanz der jahrelangen Zusammenarbeit führte dazu, dass Allianz Suisse seit 2014 auch bei der Verarbeitung ihres Druckoutputs auf die Kompetenz und Erfahrung von SPS vertraut.

Lösung

Für die Mitarbeitenden von Swiss Post Solutions beginnt der Tag kurz vor sechs Uhr mit vollem Einsatz. Die Tagespost wird im Briefzentrum der Schweizerischen Post abgeholt und zur weiteren Verarbeitung

in den dedizierten Allianz-Mailroom gebracht. Dort sortiert das SPS Team die Sendungen und übergibt die Dokumente zur Digitalisierung an das Scanning-Team. Neben dem Scanning durchlaufen die unterschiedlichen Versicherungsdokumente (Anträge, Policen, Schadenanzeigen, etc.) einen kundenspezifisch definierten Erfassungsprozess. Dabei wird mit Hilfe von Kennzeichnungen (Data Matrix) und einer intelligenten Texterkennung jedes Dokument weitgehend automatisch erkannt und zugeordnet. Zudem werden anhand des ermittelten Dokumententyps die erforderlichen Nutzdaten ausgelesen und validiert.

Nach der abschliessenden Qualitätssicherung übermittelt SPS die Daten taggleich an das zentrale IT-System der Allianz Suisse. Dort können die zuständigen Sachbearbeiter für die Bearbeitung ihrer Geschäftsfälle direkt darauf zugreifen. Standardvorgänge werden heute in ausgewählten Fällen sogar bereits vollautomatisch abgewickelt. Bei der ausgehenden Post verarbeitet SPS die laufenden Druckaufträge auf höchstem Sicherheits- und Qualitätsniveau. Zudem gewährleistet sie auch in den Spitzenzeiten während dem Hauptversand, dass alle Policen, Rechnungen und weiteren Dokumente termingerecht bei den Empfängern ankommen.

Nutzen

Der zentrale Erfolgsfaktor für das gemeinsam Erreichte ist die partnerschaftliche Zusammenarbeit, die sich über die Jahre entwickelt hat. SPS wird nicht als Lieferant, sondern als strategischer Partner betrachtet. Das beeinflusst die Teamarbeit spürbar positiv. Des Weiteren haben auch die konsequente Digitalisierungsstrategie sowie die klar formulierten Anforderungen und Ziele von Allianz Suisse entscheidend zur erfolgreichen Konzeption und Einführung der heutigen Lösung beigetragen.

Durch die Zusammenarbeit mit SPS kann sich Allianz Suisse voll auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. SPS liefert alle Dokumentenmanagementleistungen aus einer Hand und realisiert dadurch grösstmögliche Synergie-Effekte und Kostenvorteile. Durch die Fortführung der Partnerschaft kann Allianz Suisse weiterhin von der Innovationskraft bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen profitieren.

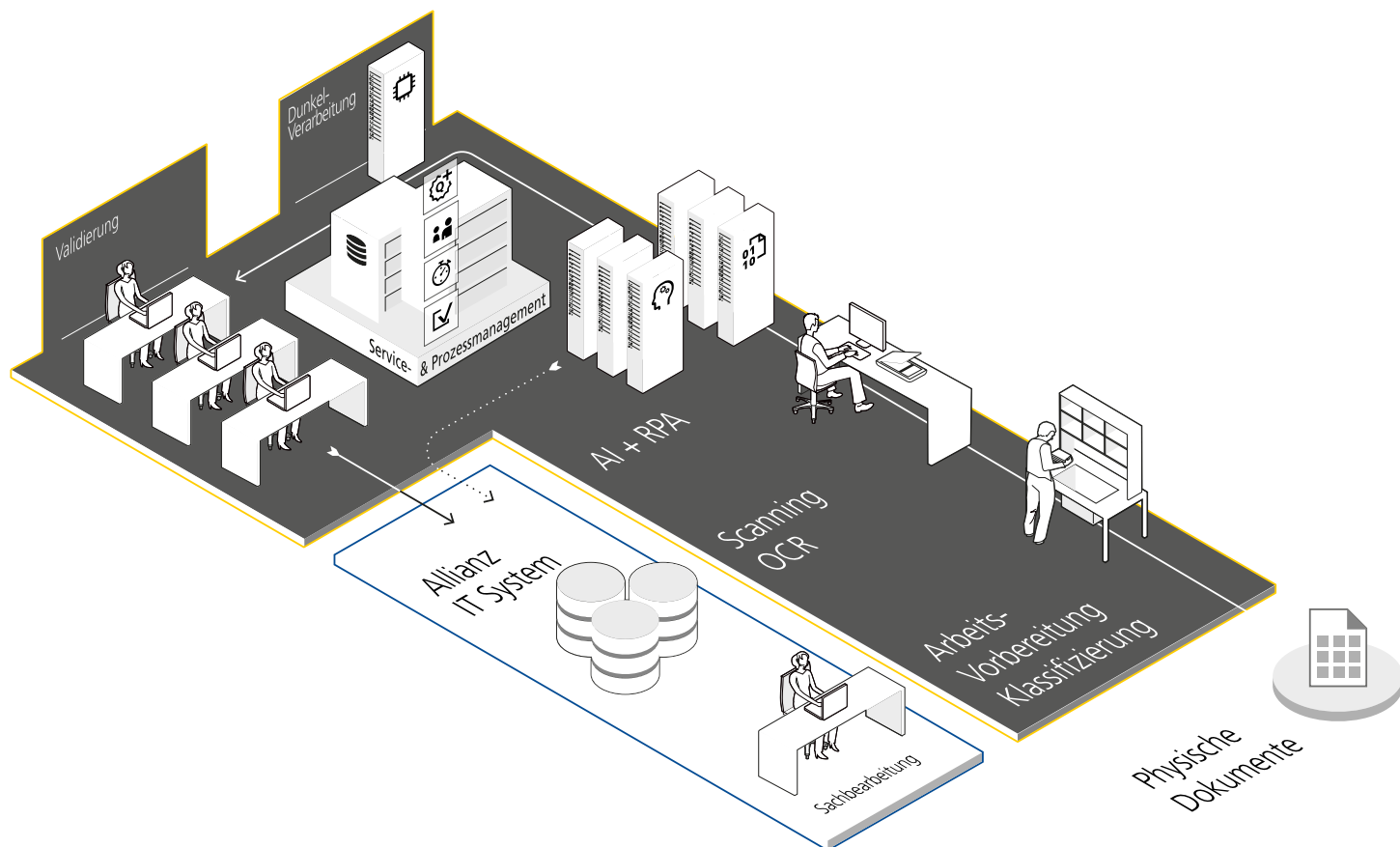
– Dr. Jörg Zinsli, COO Allianz Suisse

- SPS erbringt für Allianz Suisse die gesamte Posteingangsverarbeitung – vom physischen Hauspostdienst über die Digitalisierung der Geschäftspost bis hin zur Bereitstellung der für die Sachbearbeitung erforderlichen Informationen.
- Von den fast drei Millionen Sendungen, die im Allianz-Mailroom von SPS jährlich sortiert werden, durchläuft die gesamte Geschäftspost den digitalen Lebenszyklus.
- Im Bereich des Transaktionsdrucks verarbeitet SPS für Allianz Suisse über fünf Millionen Sendungen pro Jahr.
- Die ausgehenden Sendungen werden in einem der zentralen Druckzentren von SPS nicht nur gedruckt, kuvertiert und verpackt, sondern auch ohne Schnittstellenverzögerungen in die Verteilprozesse der Schweizerischen Post eingespielen.
- Die von SPS garantierten Qualitäts- und Sicherheitsstandards erfüllen sowohl die gesetzlichen Sorgfaltspflichten als auch die hohen Anforderungen von Allianz Suisse in Bezug auf den Umgang mit sensiblen Kundendaten.
- Bis zu 50 Datenfelder pro Dokument werden durch den Einsatz intelligenter Texterkennung automatisch ausgelesen und wo nötig – durch die Spezialisten von SPS manuell validiert.
- Durch den Einsatz moderner Technologie und die erfolgten Prozessanpassungen hat Allianz Suisse ihre Abläufe in der Sachbearbeitung signifikant verkürzt und die Steuerung und Nachvollziehbarkeit ihrer Geschäftsvorgänge verbessert.
- Allianz Suisse kann sich heute voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und vom Empfang über die Verarbeitung bis zur Ausgabe ihrer Dokumente vom Know-how und den Ressourcen von Swiss Post Solutions profitieren.
- Der definierte Digitalisierungsprozess ermöglicht eine schnellere Verarbeitung von höheren Dokumentenvolumen mit weniger Personal.
- Die taggleiche Datenübermittlung an das zentrale IT-System von Allianz Suisse ermöglicht den Sachbearbeitern, ihre Geschäftsfälle schneller und mit deutlich reduziertem Aufwand abzuwickeln.
- Dank der durchgängigen Sendungskontrolle sind die Prozesse, die jede Sendung von der Produktion bis zum letzten Sortierprozess der Schweizerischen Post durchläuft, jederzeit transparent nachvollziehbar.

Bereit für die nächsten Meilensteine

Nun geht es primär darum, die Lösung mehr und mehr in Richtung elektronische Kanäle auszubauen. Eine zentrale Herausforderung besteht beispielsweise darin, zukünftig neben der physischen Eingangspost auch die elektronischen Anfragen via E-Mail und über die sozialen Medien nahtlos in den digitalen Dokumentenkreislauf einzubinden.

Swiss Post Solutions wird diese Entwicklung begleiten und neue Technologien einbringen. Damit Allianz Suisse weitere Effizienzsteigerungen realisieren und die Serviceführerschaft kontinuierlich ausbauen kann, werden dabei auch die heutigen Prozesse und Tätigkeiten regelmässig überprüft und bei Bedarf angepasst.



Über die Allianz Suisse Gruppe

Die Allianz Suisse Gruppe ist mit einem Prämienvolumen von rund 3.8 Mrd. Franken einer der bedeutendsten Schweizer Finanzdienstleister. Sie beschäftigt rund 3'600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist Teil der internationalen Allianz Gruppe, die in über 80 Ländern auf allen Kontinenten präsent ist. In der Schweiz verlassen sich mehr als eine Million Privatpersonen und über 100 000 Unternehmen in allen Lebens- und Entwicklungsphasen auf die Beratung und den Versicherungs- und Vorsorgeschutz der Allianz Suisse.

Erfahren Sie mehr

über das SPS Dokumentenmanagement

