

Qualitätsgesicherter Komplettservice aus einer Hand: Termingerechter Druckoutput in Millionenaufgabe

Herausforderung



Erheblicher personeller und zeitlicher Aufwand für Arbeitsprozesse des Druckoutputs

Lösung



Ganzheitliche Auslagerung des Output Managements mit massgeschneidertem Serviceangebot von SPS

Nutzen



Keine internen Infrastruktur- und Fixkosten Entlastung der eigenen Ressource

Die Visana Gruppe setzt konsequent auf hohe Servicequalität und Prozesseffizienz. Um diesen Erfolgskurs in Zeiten gewichtiger gesundheitspolitischer Reformen und zunehmender Regulierungsdichte fortzusetzen, hat Visana frühzeitig die erforderlichen Weichen gestellt. Um ihre internen Kosten zu optimieren und gleichzeitig einen qualitativ hochwertigen Kundenservice zu garantieren, hat Visana die gesamten Prozesse rund um den Druckoutput an SPS Switzerland AG ausgelagert. Ausschlaggebend für die Wahl von SPS als Outsourcing-Partner war neben dem überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnis auch die gewährte Kapazitäts- und Qualitätsgarantie. Denn schliesslich müssen jedes Jahr 8,5 Millionen Sendungen fristgerecht bei den Empfängern ankommen.

Herausforderung

Der Druckoutput ist ein wichtiges Kommunikationsmittel bei Krankenversicherern. Entsprechend ist der personelle und zeitliche Aufwand für die dazugehörigen Arbeitsprozesse erheblich. Die Auslagerung der Arbeitsschritte rund um das Drucken, Verpacken und Zustellen der zahlreichen Mitteilungen, Abrechnungen und Versicherungsdokumente, die ein Krankenversicherer verschickt, ist deshalb eine gute Lösung. Über einen spezialisierten externen Dienstleister wie SPS können diese Aufgaben deutlich effizienter und wirtschaftlicher abgewickelt werden als betriebsintern. Denn wenn es darum geht, bei den Kunden einen positiven Eindruck zu hinterlassen, zählen in erster Linie Qualität und Zuverlässigkeit. Zu-

nächst wickelte Visana lediglich ihre Druckjobs über einen externen Dienstleister ab. Als Investitionsbedarf für die Verpackung entstand, lagerte sie diesen Prozess an denselben Dienstleister aus. Der Plan war gut, scheiterte jedoch an den anhaltenden Qualitätsmängeln bei der Umsetzung in die Praxis. Deshalb evaluierte Visana mögliche Alternativen – darunter auch ein vollständiges Insourcing.

Lösung

Nach eingehender Prüfung und Bewertung aller Optionen entschied sich Visana, das Output Management ganzheitlich auszulagern. Das massgeschneiderte Serviceangebot von SPS erfüllte alle entscheidungsrelevanten Kriterien und erhielt den Zuschlag.

”

Mit den Services von SPS sind wir sehr zufrieden. Obwohl klare Service Levels definiert worden sind, mussten wir noch nie über deren Einhaltung diskutieren.

“

– Christoph Lanz, Leiter Informatik bei Visana

Die Herausforderung für den Druckoutput liegt im Detail. Schliesslich ist der Schriftverkehr nicht nur eine Visitenkarte nach aussen, sondern auch ein wichtiges «Werkzeug» für die Beziehungspflege mit den Kunden. Visana und SPS hatten bezüglich der erforderlichen Qualität und Serviceleistungen von Anfang an ein gemeinsames Verständnis.

Die Zusammenarbeit funktioniert bestens. Als kompetenter und erfahrener Partner konnte SPS kleine Hürden bei den Anpassungen an den Kuverts und Briefvorlagen rasch aus dem Weg räumen. Auch bezüglich der Flexibilität, die beim Outsourcing oft als Hindernis erwähnt wird, erfüllt SPS die Anforderungen von Visana.

Die Integration des gesamten Output Management Prozesses in die Briefzentren der Post bringt Visana entscheidende Wettbewerbsvorteile. In Zahlen ausgedrückt geht es dabei um die fristgerechte Erledigung von mehr als 100 unterschiedlichen Druckjobs mit Mengengerüsten, die weit über der Kapazitätsgrenze kleinerer Dienstleister liegen:

- Tagesvolumen: 10'000 bis 20'000 Sendungen mit 30'000 bis 40'000 Druckseiten
- Prämienrechnungen: Periodischer Versand von ca. 250'000 - Sendungen mit rund 750'000 Druckseiten
- Versicherungspolizen: Jährlicher Versand von ca. 1,1 Millionen Sendungen mit rund 2,3 Millionen Druckseiten

Für SPS sind weder die Spitzenvolumen noch die Massenproduktionen von Visana ein Problem. Im Gegenteil: Die hohe Verarbeitungs-

leistung von SPS generiert Skaleneffekte und damit günstige Stückpreise, die Visana zugutekommen. Die Produktion innerhalb der Briefzentren der Schweizerischen Post und die direkte Einspeisung in den Post-Verteilkreislauf machen Transporte unnötig und vermeiden Schnittstellenverzögerungen. Dank der durchgängigen Sendungskontrolle sind die Prozesse, die eine Sendung von der Produktion bis zur Ankunft beim Empfänger durchläuft, jederzeit transparent nachvollziehbar.

Dadurch hat Visana die Gewähr, dass jede Sendung vollständig produziert und versandt worden ist. Des Weiteren profitiert Visana mit SPS als Outsourcing-Partner von ISO- und FINMA-zertifizierten Sicherheits- und Qualitätsstandards im gesamten Prozessablauf.

Nutzen

Seit SPS die Ausgangsverarbeitung verantwortet, fallen für Visana keine internen Infrastruktur- und Fixkosten für das Output Management mehr an. Die damit einhergehende Entlastung der eigenen Ressourcen kommt dem Kerngeschäft und der Kundenbetreuung zugute:

- Professionelle und effiziente Kundenkommunikation
- Massgeschneiderte, bei Bedarf jederzeit flexibel anpassbare, Service Levels
- Qualitätsgesicherte Produktion und Verarbeitung von Massensendungen ohne Kapazitätsengpässe
- Datenaufbereitung, Druck, Verpackung und Zustellung aus einer Hand




Über VISANA

Mit mehr als einer Million Versicherten und einem Prämienvolumen von gut 2,7 Milliarden Franken gehört die Visana-Gruppe zu den führenden schweizerischen Krankenversicherern. Am Hauptsitz in Bern und in über 150 Aussenstellen in der ganzen Schweiz beschäftigt sie rund 1'200 Mitarbeitende. Die Visana-Gruppe versichert Privat- und Firmenkunden. Unter den Marken Visana, sana24 und vivacare bietet sie massgeschneiderte Lösungen für die obligatorische Krankenpflegeversicherung, Zusatz und Sachversicherungen sowie Unfallversicherungen an. Firmenkunden profitieren mit «Visana business» nicht nur von Versicherungslösungen und Unterstützung beim betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM), sondern auch bei Fragen zur Optimierung von Prozessen.

Hier mehr erfahren

