

EIN GROSSES DEUTSCHES VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN SETZT BEI DIGITALISIERUNG AUF SPS

INNOVATIVE AUTOMATISIERUNG DES
POSTEINGANGS ZUR BESCHLEUNIGUNG VON
PROZESSEN UND KUNDENKOMMUNIKATION

Herausforderung

1.300.000

Dokumente im Posteingang
jährlich effizient bearbeiten



Lösung

**Outsourcing und
Automatisierung**
des Prozesses
zusammen mit SPS

Nutzen



**Höhere
Kundenzufriedenheit**
dank schnellerer Bearbeitung
von Kundenanliegen

Aufgrund unserer erfolgreichen Zusammenarbeit mit der Sanitas Versicherung in der Schweiz im Bereich Posteingangsbearbeitung konnte 2020 eine weitere Versicherung überzeugt werden, die Abwicklung ihrer gesamten Posteingangsverarbeitung an SPS zu übergeben. Das in Deutschland ansässige Unternehmen möchte damit nicht nur die Bearbeitung der eingehenden Post in Zukunft kostengünstiger vornehmen und Prozesskosten senken. Durch die schnellere Bereitstellung von Dokumenten bei den Sachbearbeitern soll die Kommunikation mit Kunden verbessert und die Bearbeitung von Anfragen und Schadensregulierungen beschleunigt werden, ein kritischer Faktor, wenn es um Kundenzufriedenheit geht.

Das Kommunikationsverhalten ändert sich, kommuniziert wird über alle Medien und als Kunde erwartet man, dass die Versicherung als Geschäftspartner darauf eingeht. Ob Antrag oder Schadensfallmeldung: Dokumente kommen per Post, per Fax und zunehmend per E-Mail und müssen schnellstmöglich beim Zuständigen auf dem virtuellen Schreibtisch liegen, damit dieser bei der nächsten telefonischen Kundenanfrage Auskunft erteilen und Kundenanliegen schnell bearbeiten kann.

Make or buy – Selbst betreiben oder auslagern?

Hier erfolgreich zu agieren, setzt einen effizienten Posteingangsprozess voraus, der sämtliche Kommunikationskanäle abdeckt und durch einen hohen Automatisierungsgrad für raschen Durchsatz bei gleichzeitig geringen Prozesskosten sorgt. Für die Versicherungsgesellschaft wurde schnell offensichtlich, dass man durch Auslagerung des Posteingangs an einen erfahrenen Dienstleister nur gewinnen kann. Ein externer Partner reagiert flexibler auf Spitzenzeiten, gleichzeitig gehört eine innovative Umsetzung und Optimierung derartiger Prozesse ebenfalls zu den Kernkompetenzen des Dienstleisters.

Im Rahmen der Evaluierung mehrerer Anbieter überzeugte SPS nicht nur aufgrund der langjährigen Erfahrungen als Outsourcing-Partner großer Konzerne, darunter auch zahlreiche Versicherungen. Die vorgeschlagene Lösung zur digitalen Posteingangsbearbeitung sämtlicher Dokumente – d. h. papierbasiert, Fax und E-Mail, mithilfe des innovativen One Touch Processing (OTP) Konzepts – deckte die Anforderungen der Versicherung optimal ab. Bei einem Vor-Ort-Termin am Verarbeitungsstandort für die Sanitas Versicherung konnte sich das Unternehmen von der Leistungsfähigkeit und Professionalität der Verarbeitung selbst live überzeugen. Darüber hinaus machte das Service-Portfolio deutlich, dass SPS ein Partner ist, der die Versicherung auch zukünftig bei der digitalen Transformation begleiten kann.

Innovative Technologien für beschleunigte Dokumentenverarbeitung

Beim klassischen Dokumenten-Scan müssen Dokumente mehrfach in die Hand genommen werden. Eingehende Post wird nach Dokumentenart sortiert – Kündigungen, Beschwerden, Antragsformulare usw. getrennt auf eigene Stapel verteilt und dann nach und nach gescannt. Beim OTP – Ein-Schritt-Scanning – nimmt man jedes Dokument nur noch einmal in die Hand. Die Dokumententrennung sowie die Indexierung, Kategorisierung und Klassifizierung der Kundendokumente erfolgen im Rahmen der Verarbeitung weitestgehend automatisch.

Zur OTP-Verarbeitung der ca. 1,3 Millionen Dokumente aus den verschiedenen Eingangskanälen – darunter aktuell noch rund 1 Million Briefe – kommen am Standort der SPS in Bamberg eine führende Scanner-Technologie sowie Software von einem technologisch führenden und marktetablierten Anbieter für intelligentes Omni-Channel Management und Customer Communication zum Einsatz.

Die Scanner-Technologie vereint die innovative Ein-Schritt-Scanning-Lösung mit kontinuierlicher Zufuhr mit der Performance eines Hochleistungsproduktions-scanners und reduziert bereits dadurch den Aufbereitungsaufwand erheblich. Das integrierte Scannen mit

Qualitätskontrolle minimiert zudem das Rescannen später im Prozess. Der Einsatz von State-of-the-Art Technologien sorgt für die automatisierte Verarbeitung des gesamten Posteingangs und Anbindung sämtlicher Eingangskanäle. Ob gescannte Dokumente, elektronisch aufbereitete Eingänge aus dem Fax-Server oder E-Mail: alle eingehenden Dokumente werden zentral und einheitlich im digitalen Posteingang ohne Vorsortierung über Postfächer oder manuelle Aufteilung verarbeitet.

Dank der innovativen Technologien, die viele bisher manuell durchgeführte Arbeitsschritte automatisieren, ist das Outsourcing des Prozesses auch in Deutschland wirtschaftlich. Ganz auf manuelle Nachbearbeitung durch das SPS-Team kann selbst mit dieser Technologie nicht verzichtet werden, da sich nicht alles automatisch erkennen lässt. Der manuelle Anteil ist aber gering, so dass die Übergabe der Dokumente und zugehörigen Metadaten per SFTP an die Versicherung zur Weiterbearbeitung und Archivierung sehr schnell erfolgen kann.

Nach dem Kickoff Ende 2020 wurden bereits mehrere Workshops zur Umsetzung abgehalten. Darin spezifiziert man die fachlichen Anforderungen, legt u. a. Dokumentenarten, -klassen und -kategorien sowie die notwendigen Metadaten fest und definiert den Transformationsprozess, um die reibungslose Übernahme des Betriebs durch SPS zu gewährleisten. Die Übergabe an SPS ist für das Jahr 2021 geplant.

Der innovative Ansatz zur Digitalisierung der Kundenkommunikation hat bei der Versicherung großen Anklang gefunden. Man ist überzeugt, dass man durch Outsourcing die Prozesskosten und Prozesszeiten beim Posteingang signifikant optimieren wird, wovon zukünftig die Kunden profitieren werden.



Über den Kunden

Die Versicherung mit rund 700.000 Kunden und etwas über einer Million Verträgen bietet Privatpersonen von Kfz-Versicherungen über Reise-, Rechtschutz- und Haftpflichtversicherungen eine große Palette an Versicherungsprodukten an.

