

GENERALI GRUPPE SCHWEIZ

Effiziente und digitale Weiterverarbeitung der eingehenden Anfragen und Post

Herausforderung



Weltweit standardisierte Prozesse und schnelle Verfügbarkeit

Lösung



Lückenloses Verarbeitungsprotokoll vom Eingang der Dokumente bis zur Übermittlung der Daten

Nutzen



Reaktionszeit optimiert durch Zusammenarbeit bei manuellen Aufgaben

Nach einer intensiven Überprüfung der Logistik und Digitalisierung an den Standorten Nyon und Adliswil hat sich die Versicherungsgruppe Generali Schweiz entschieden, alle postalischen Aktivitäten an SPS Switzerland AG auszulagern. Dieser Schritt stellt die Logistikleistungen von Generali Schweiz langfristig sicher.

Herausforderung

Die heutigen Geschäftsprozesse erfordern die schnelle Verfügbarkeit von Informationen in einem immer internationaleren und miteinander verbundenen Kontext und bieten weltweit standardisierte Prozesse. Die effiziente Verwaltung der Unternehmensdaten und die damit verbundenen Tätigkeiten in den verschiedenen Abteilungen beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens und das Betriebsergebnis positiv.

In der Versicherungsbranche sind Medienbrüche nicht unüblich und stellen nach wie vor ein grosses Optimierungspotenzial dar. Um Zeit- und Kostenersparnisse zu registrieren, müssen die Logistik- und Digitalisierungsprozesse dauernd überprüft werden und offen sein für Neues. So wie in diesem Fall die Generali Schweiz – weshalb sie sich für eine Auslagerung entschieden haben.

In den Standorten Nyon und Adliswil, den Hauptstandorten der Generali Schweiz, werden täglich tausende Dokumente verarbeitet. Die fast

eine Million Kundinnen und Kunden wenden sich mit E-Mails, Briefen oder Faxen an den Versicherer. Eine zentrale Verarbeitung dieser Dokumente ist daher eine zwingende Voraussetzung.

Lösung

Eingehende Post wie Briefe, Anfragen, Schadenfälle, Adressänderungen oder Rechnungen werden in den zentralen Mailrooms in Nyon und Adliswil empfangen und nach Fällen sortiert. Nach einer erfolgreichen Sortierung werden die Dokumente eingescannt. Zunächst werden die Dokumente elektronisch nach Dokumententyp klassifiziert. Aktuell sind es über **15 Dokumententypen**. Dabei identifiziert und extrahiert die zugrundeliegende Software die relevanten Indexdaten und gleicht diese mit den Referenzdaten der Generali ab. Versicherungsnummern und weitere relevante Informationen werden gezielt ausgelesen und direkt in den Workflow der Generali überführt. So ist die gesamte Eingangspost täglich digitalisiert und zur weiteren Bearbeitung verfügbar. Im Rahmen des

Weiterverarbeitungsprozesses generiert SPS für jedes eingehende Dokument eine eindeutige Dokumenten-ID, die in einem 2D Barcode gespeichert wird. Diese Dokumenten-ID wird in einer zentralen Datenbank registriert. Dadurch ist der aktuelle Verarbeitungsstatus der Dokumente jederzeit nachvollziehbar. So entsteht ein lückenloses Verarbeitungsprotokoll – vom Eingang der physischen Dokumente bis zur Übermittlung der qualitätsgesicherten Daten an die Systeme von Generali.

Daten verkehren, eine wichtige Rolle. SPS passt perfekt ins Profil des gesuchten Vertrauenspartners. Als erfahrener Dienstleister im Dokumentenmanagement verfügt SPS die erforderliche Beratungs- und Lösungskompetenz für die Übernahme des Posteingangsprozesses.

Die Aufgaben im Bereich Mailroom und Dokumentenmanagement in Adliswil und Nyon, wurden vollumfänglich an SPS ausgelagert. Um die Überführung der bestehenden Dienstleistungen in den Soll-Betrieb reibungslos sicherzustellen und sowohl vorhandenes als auch zukünftiges

”

Dieser Schritt stellt die Logistikleistungen von Generali Schweiz langfristig sicher und zudem profitieren wir vom hohen Innovationspotenzial, welches SPS als Schweizer Marktführer im Bereich der Informationslogistik mitbringt.

“

– Andreas Krümmel, CEO der Generali Gruppe Schweiz

Ist die eingehende Post digitalisiert, werden die Originalbelege 90 Tage im Kurzzeitarchiv abgelegt. Danach gehen die Dokumente in das Langzeitarchiv, welches ebenfalls in den Standorten Nyon oder Adliswil stationiert sind.

Nutzen

Stabilität und die Gewährleistung höchster Vertraulichkeit spielen in der Versicherungsbranche, welche mit vielen schützenswerten

Optimierungspotenzial voll auszuschöpfen, erstellten SPS Spezialisten einen detaillierten und strikten Zeitplan. Somit wurde ein reibungsloses Go-Live zum vereinbarten Stichtag gewährleistet. Generali ist überzeugt, dass SPS als Schweizer Marktführer im Bereich Informationslogistik ein hohes Innovationspotenzial mitbringt. Durch die Zusammenarbeit können manuelle Aufgaben und Reaktionszeiten auf Kundenanfragen optimiert werden. Zudem werden die Geschäftsprozesse durch die Spezialisten von SPS laufend auf die digitale Transformation untersucht und unterstützt.



Über Generali

Generali ist ein unabhängiger italienischer Konzern mit starker internationaler Präsenz. Er wurde 1831 gegründet und gehört zu den weltweit führenden Versicherungen. Er ist in mehr als 60 Ländern vertreten. 2016 betrug sein durch Prämieinnahmen erwirtschaftetes Einkommen mehr als 70 Milliarden €. In der Schweiz steht Generali seit 140 Jahren für individuelle Versicherungslösungen in jeder Lebenslage. Fast eine Million Kundinnen und Kunden verlassen sich auf den zuverlässigen Schutz aus einer Hand: von Sach-, Rechtsschutz- und Lebensversicherungen bis zu umfassenden Vorsorgelösungen sowie attraktiven Fonds- und Bankprodukten. Die Generali Schweiz Holding hat zwei Sitze, einen in Adliswil und einen in Nyon.

Hier mehr erfahren

