

# HELSANA VERSICHERUNGEN AG

setzt auf eine ganzheitliche Lösung  
für den sicheren und wirtschaftlichen  
Transaktionsdruck von Geschäftsdoku-  
menten in grosser Auflage



## Herausforderung

# 19 Mio.

Sendungen pro Jahr  
im Bereich Transaktionsdruck

## Lösung



Ganzheitliche Auslagerung  
des Output Managements  
mit massgeschneidertem  
Serviceangebot von SPS

## Nutzen



Keine internen Infrastruktur-  
und Fixkosten, Entlastung  
der eigenen Ressourcen

Der Druckoutput ist ein wichtiges Kommunikationsmittel bei Krankenversicherern. Aufgrund anstehender Ersatzinvestitionen der Druckinfrastruktur und um gleichzeitig eine nachhaltige Produktionssicherheit zu garantieren, hat Helsana die gesamten Prozesse rund um den Druckoutput an SPS ausgelagert. Die Qualitätsgarantie, sowie die Sicherstellung der Kapazitätsverarbeitung zu Spitzenzeiten wie auch in Krisensituationen, waren für Helsana u.a. ausschlaggebend für die Wahl von SPS. Denn schliesslich müssen jedes Jahr rund 19 Millionen Sendungen fristgerecht bei den Empfängern ankommen.

## Herausforderung

Die Verarbeitung von transaktionsbasierten Geschäftsdokumenten wie Rechnungen, Policen, Kontoauszügen und Kundenbindungsprogrammen erfordert, neben einer exakten Planung und Koordination, auch grosses Knowhow und Erfahrung im Gesamtprozess des Output Managements. Über einen spezialisierten externen Dienstleister wie SPS können die Aufgaben deutlich effizienter und wirtschaftlicher abgewickelt werden als betriebsintern. Aufgrund anstehender Ersatzinvestitionen der Druckinfrastruktur hat Helsana die Auslagerung des Lettershops (Transaktionsdruck sowie Hausdruckerei) ausgeschrieben. Die wichtigsten Ziele der Helsana bei diesem Outsourcing-Vorhaben waren:

- Eine erhöhte Kundenzufriedenheit gemessen am Net Promoter Score (NPS)
- Die Senkung des Total Cost of Ownership beim Lettershop
- Eine nachhaltige Produktionssicherheit mittels effizienten und flexiblen Prozessen
- Eine längerfristige innovative Partnerschaft als Basis für die digitale Transformation

## Lösung

Nach eingehender Prüfung und Bewertung entschied sich Helsana, den Transaktionsdruck sowie die Hausdruckerei ganzheitlich an SPS auszulagern. Gedruckte Dokumente und mit ihnen der Postkanal, sind nach wie vor der Hauptdistributionskanal für wichtige Unternehmensdokumente. In partnerschaftlichen Diskussionen wurde



SPS ist einer der erfahrensten und zuverlässigsten Anbieter im Bereich Document Output Management und erfüllt unsere Qualitätsanforderung an eine professionelle Massenverarbeitung voll und ganz. Durch die Zusammenarbeit mit SPS konnten wir die eigenen Ressourcen entlasten und unseren Fokus auf das Kerngeschäft und die Strategieumsetzung von Helsana setzen.



– Patrick Koch, Leiter Core Application bei Helsana Versicherungen AG

das gemeinsame Verständnis zur Serviceleistung wie auch der erforderlichen Qualität definiert und damit der Grundstein für eine erfolgreiche Partnerschaft gelegt. Mögliche Herausforderungen bei einem Outsourcing wie Flexibilität und Agilität konnte SPS überzeugend ausräumen und trifft damit die Anforderungen der Helsana. Die Integration des gesamten Outputmanagement-Prozesses in die Briefzentren der Schweizerischen Post bringt Helsana entscheidende Wettbewerbsvorteile. In Zahlen ausgedrückt geht es dabei um Mengengerüste, die weit über der Kapazitätsgrenze kleinerer Dienstleister liegen:

- Jahresvolumen: ca. 19 Millionen Sendungen mit rund 62 Millionen Druckseiten
- Prämienrechnungen: ca. 6,5 Millionen Sendungen mit rund 13 Millionen Druckseiten
- Versicherungspolicen: jährlicher Versand von ca. 0,8 Millionen Sendungen mit rund 6,5 Millionen Druckseiten
- Helsana Lettershop: ca. 1,6 Millionen Druckseiten pro Jahr

Die durch SPS professionelle Verarbeitung von Massensendungen wie auch Spitzenvolumen, z.B. für den Policendruck oder Steuerbescheinigungsversand, setzen optimierte Prozesse voraus. Diese werden jährlich agil geprüft und den Bedürfnissen der Kunden und

des Marktes angepasst. Im «closed loop» Verfahren wird eine transparente Druck- und durchgängige Sendungskontrolle sichergestellt - vom Druckauftrag bis zur Ankunft beim Empfänger hat Helsana die Kontrolle. Des Weiteren profitiert Helsana mit SPS als Outsourcing-Partner von ISO- und FINMA-zertifizierten Sicherheits- und Qualitätsstandards im gesamten Prozessablauf.

### Nutzen

Mit dem Entscheid die Druckverarbeitung an SPS auszulagern, fallen für Helsana keine internen Infrastruktur- und Fixkosten mehr an. Die Entlastung der eigenen Ressourcen unterstützen den Fokus auf das Kerngeschäft und die Strategieumsetzung von Helsana.

- Jederzeit garantierte Verarbeitung der Dokumente in Spitzen- wie auch in Krisenzeiten
- Bedürfnisgerechte und flexible Servicelevel unterstützen die digitale Reise von Helsana (vom Papier ins Portal)
- Höchste Datensicherheit und Qualität garantiert (BAG/Finma)
- Datenaufbereitung, Druck, Verpackung und Zustellung aus einer Hand
- Nachhaltigkeit dank einem finanziell stabilen Schweizer Unternehmen

# Helsana



## Über Helsana Versicherungen AG

Die Helsana-Gruppe ist der führende Kranken- und Unfallversicherer der Schweiz. Mit über 2,1 Millionen Versicherten ist Helsana der führende Kranken- und Unfallversicherer in der Schweiz. Die Helsana Versicherungen AG ist eine nicht börsenkotierte Aktiengesellschaft und in einer Holding organisiert. Diese beschäftigt schweizweit über 3'300 Mitarbeitende und nimmt mit einem Prämienvolumen von über 6,7 Milliarden Schweizer Franken im Schweizer Versicherungsmarkt eine führende Position ein.

Hier mehr erfahren

