

SANITAS KRANKENVERSICHERUNG

Tagfertige Verarbeitung – automatisiert
und unabhängig vom Kommunikationskanal

Herausforderung

3.3 Mio.

Dokumente jährlich



Lösung

Reduktion der Komplexität
im Tagesgeschäft



Nutzen

Tagfertige Verarbeitung
eingehender Post

Eingehende Post wurde bei Sanitas über Jahre traditionell mit grossem manuellen Aufwand abgewickelt. Die Auslagerung dieser Dienstleistung erfolgt aus strategischen und technologischen Gründen. Ziel ist die Fokussierung von Sanitas auf ihr Kerngeschäft, verbesserte Kundenzufriedenheit aufgrund kürzerer Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten, eine viel höhere Qualität der Belege und die Einsparung von Ersatzinvestitionen, die für eine aufwändige interne Prozessoptimierung notwendig gewesen wären.

Von der manuellen Verarbeitung zu konsistenten Prozessen durch Digitalisierung

Die Verarbeitung der eingehenden physischen und digitalen Post, jährlich 3.3 Mio. Dokumente, war bisher bei Sanitas wenig automatisiert und verursachte hohe manuelle Aufwände. Verantwortlich dafür war das Fehlen einer maschinellen Unterstützung in der Post-Triage sowie eine fehlende moderne Softwarelösung für das Auslesen von Rechnungspositionen. Die eingesetzte Softwarelösung war zudem End-of-Life. Weiterentwicklungen und Verbesserungen wären nur mit sehr grossen Aufwendungen möglich gewesen.

Umfassendes Konzept mit modernster Technologie

SPS hat für die Serviceerbringung eine moderne Lösung mit One-Touch Processing (OTP) implementiert. Das Öffnen und Scannen er

folgt mithilfe moderner Maschinen in einem einzigen Arbeitsschritt. Die Trennung und Klassifizierung von gescannten Dokumenten sowie per App oder Online-Portal eingereichten Unterlagen erfolgt teilautomatisiert mittels modernster Softwarelösung, dies mit folgenden Vorteilen:

1. Maschinelle Triage der eingehenden Post und effizientes Scanning von Leistungsbelegen und Kundendokumenten
2. Hoher Automatisierungsgrad im physischen und digitalen Auslesen der Kundenkorrespondenz, inkl. E-Mail/ Portal/App
3. Verarbeitung der eingehenden Post innerhalb eines Tages, inklusive Triage, Digitalisierung, Nachbearbeitung und Versand an die relevanten internen Sanitas Abteilungen

”

In den vergangenen Jahren haben wir SPS als kompetenten und verlässlichen Spezialisten in der Dokumentenlogistik kennengelernt. Dank der Partnerschaft mit SPS hat Sanitas einen wichtigen Schritt in die digitale Zukunft gemacht.

“

– Alex Friedl, Leiter Leistungen und Kundenberatung bei Sanitas

Personalübernahme durch SPS

Im Rahmen der Auslagerung hat SPS rund 30 Mitarbeitende von Sanitas übernommen. Dabei hat SPS die erforderliche Rücksicht auf die bisherigen Arbeitsbedingungen genommen und konnte für alle Mitarbeitenden eine faire Lösung finden. «Der faire Umgang mit dem Personal war ein wesentliches Entscheidungskriterium.», so Alex Friedl, Leiter Leistungen und Kundenberatung bei Sanitas.

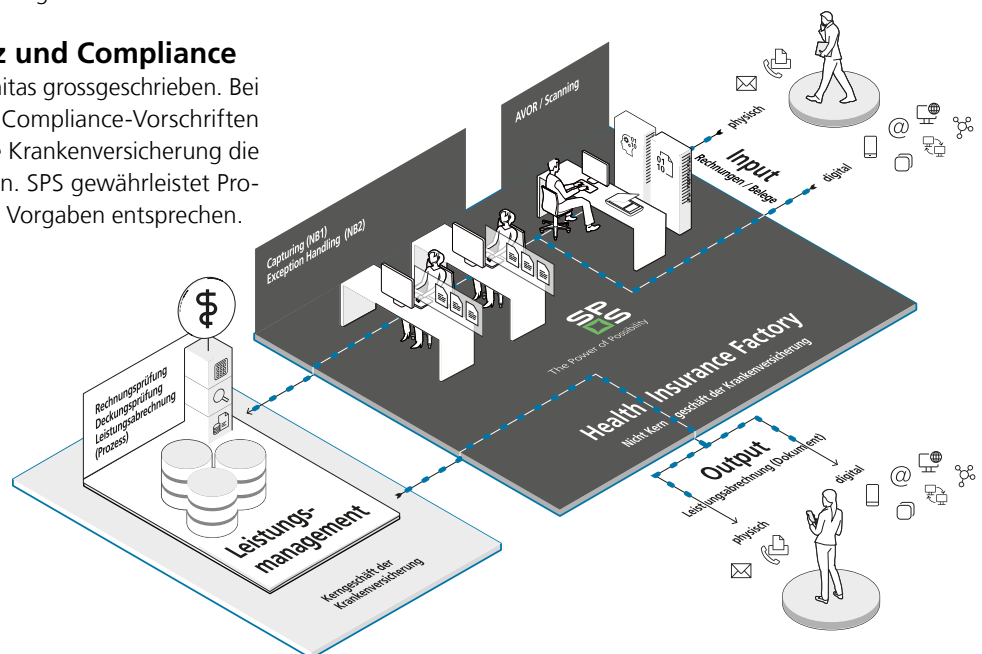
SPS gewährleistet Datenschutz und Compliance

Datenschutz und Compliance wird bei Sanitas grossgeschrieben. Bei allen Verarbeitungsschritten müssen die Compliance-Vorschriften strikt eingehalten werden. Auch muss die Krankenversicherung die BAG- und FINMA-Anforderungen erfüllen. SPS gewährleistet Prozesse, die diesen Richtlinien und externen Vorgaben entsprechen.

Zufriedenheit von Krankenversicherungskunden

Durch die Automatisierungen und einen erfahrenen Partner werden nicht nur interne Prozesse optimiert, auch wirken sich die Anpassungen auf die Sanitas Versicherten aus. Die Reduktion der Durchlaufzeiten auch zu Spitzenzeiten, Prozessvereinfachungen und -optimierungen, Synergieeffekte im gesamten Verarbeitungsprozess sowie eine erhöhte Qualität des Kundenservice werden

sich kurz- bis mittelfristig positiv auf die Kundenzufriedenheit von Sanitas Kundinnen und Kunden auswirken. «Sanitas hat sich zudem für SPS entschieden, da das Potenzial und die Innovationskraft vorhanden ist, weitere Innovationen und Verbesserungen zu realisieren.», so Alex Friedl.



sanitas



Über Sanitas

Die Sanitas Krankenversicherung gehört mit rund 835'000 Kundinnen und Kunden zu den grössten Krankenkassen der Schweiz. Sanitas bietet Krankenversicherungslösungen in der obligatorischen Grundversicherung und Zusatzversicherungen an. Ihr Angebot besteht aus einer breiten Palette von Versicherungslösungen, die auf die Bedürfnisse von Privatpersonen als auch von Unternehmen zugeschnitten sind.

Hier mehr erfahren

