

Kommunikationsmanagement mit maximaler Effizienz

„Mit Xerox steht uns ein strategischer Partner für alle unsere
druck- und dokumentenbezogenen Anforderungen zur Seite.“

– Koen Van Dyck, Manager, Baloise (Mercator Belgium)



DIE FALLSTUDIE AUF EINEN BLICK

Die Herausforderung

„Als Versicherungsgesellschaft senden und empfangen wir enorme Mengen von Dokumenten.“

„Unser Umzug in neue Büroräume bot uns die Möglichkeit, unsere Prioritäten neu zu überdenken und einen Business Case zum Outsourcen unserer Anforderungen auszuarbeiten.“

Die Lösung

„Xerox bietet uns eine Komplettlösung für unseren gesamten Bedarf in Sachen Druck und Dokumentenhandling. Die ausgehende Kommunikation wird von einem neuen Dokumentenmanagementcenter übernommen, die Indexierung und Weiterleitung eingehender Sendungen ist stärker automatisiert und daher schneller, und unseren Mitarbeitern stehen flexible Druckfunktionen zur Verfügung, um allen Bürodruckeranforderungen gerecht zu werden.“

Die Ergebnisse

„Wir maximieren unsere Effizienz in allen Bereichen des Drucks und Dokumentenhandlings. Durch unsere langfristige strategische Partnerschaft mit Xerox profitieren wir von den laufenden Investitionen des Unternehmens in neue Technologie und Dienste. Wir sind überzeugt, dass Xerox uns bei unserer weiteren Expansion dem weiteren Anstieg unseres Dokumentenvolumens auch in Zukunft unterstützen kann.“

- Kosteneffektivere und effizientere ausgehende Kommunikation
- 50 % weniger zu unterstützende Bürodrucker
- Weniger Papier- und Verbrauchsmaterialabfall
- Neue Druckendverarbeitungsdienste
- Schnellere, genauere Weiterleitung eingehender Sendungen

BALOISE SICHERT SICH MIT XEROX FÜR DIE ZUKUNFT AB

Das Kundenvertrauen in die Dienste des Versicherers Baloise (ursprünglich Mercator) beruht auf einer effizienten und professionellen Kommunikation. Das Unternehmen verkauft und unterstützt eine große Bandbreite von Versicherungsprodukten für Privatpersonen und Unternehmen und druckt rund 20 Millionen Seiten pro Jahr. Dazu gehören Produktpakete, Verträge, Rechnungen, Anschreiben und Massemails. Zudem beantwortet es große Mengen eingehender Ansprüche und Anfragen.

Als Baloise (Mercator Belgium) in einer Wachstumsphase seinen Hauptsitz verlegte, nutzte das Unternehmen diese Gelegenheit, sein Dokumentenmanagementcenter auszulagern, um die Effizienz und Flexibilität seiner ausgehenden Kommunikation zu verbessern.

„Mit Xerox als Outsourcing-Partner erhielten wir nicht nur einen professionellen, kosteneffektiven und skalierbaren Dienst, sondern vermieden bei unserem Umzug auch die arbeits- und kostenaufwendige Einrichtung eines neuen internen Centers“, erklärt Koen Van Dyck, Manager General Services bei Baloise (Mercator Belgium).

„Da einige unserer Mitarbeiter in das neue Center versetzt wurden, war es uns außerdem wichtig, dass unser Partner vor Ort präsent war und das Center in der Nähe einrichten konnte.“

Das Xerox-Center verwendet modernste Druck- und Zuschießtechnologie. Sendungen werden von Xerox-Systemen für den Druck automatisch in geordnete Stapel vorsortiert, um sicherzustellen, dass das Unternehmen die besten Tarife vom Postdienst erhält, ohne dass ein manueller Eingriff erforderlich ist.

Der Erfolg des Outbound-Dienstes veranlasste Baloise (Mercator Belgium), auch seine übrigen Dokumentenhandling- und Druckdienste an Xerox zu vergeben: den gesamten Bürodrukbedarf, sämtliche eingehende Kommunikation sowie Büro- und Verbrauchsmaterial.

„Durch verstärkte Automatisierung können wir eingehende Dokumente effizienter weiterleiten und dadurch die SLAs mit unseren Maklern besser erfüllen – letztendlich verbessern.“

– Koen Van Dyck, Manager
Baloise (Mercator Belgium)

MULTIFUNKTIONSGERÄTE VERMEIDEN ABFALL

Als das Unternehmen auf Xerox Managed Print Services umstellte, traten lediglich 20 Multifunktionsgeräte (MFG) an die Stelle der ursprünglichen Flotte von rund 40 Druckern, Kopierern und Faxgeräten.

Die Mitarbeiter senden Dokumente an eine zentrale Druckwarteschlange und drucken mit Ihrer Ausweiskarte an einem MFG ihrer Wahl. Nicht abgeholte Aufträge werden nach 24 Stunden aus der Warteschlange gelöscht, ohne gedruckt zu werden. „Dies erhöht nicht nur die Dokumentensicherheit, sondern spart auch Energie, Papier und Tinte“, sagt Van Dyck. „Wir sparen Geld, arbeiten umweltfreundlich und hinterlassen bei unseren Besuchern einen wesentlich besseren Eindruck, da unsere Druckbereiche immer ordentlich aussehen.“

FARBDRUCK MACHT EINDRUCK

Die neuen MFG drucken nur in Schwarzweiß, sodass das Unternehmen Kosten für häufig unnötigen Farbdruck einspart. Stattdessen verwenden die Mitarbeiter einen mit Xerox-Personal besetzten lokalen Desk, wenn sie ein Dokument in Farbe drucken müssen. Der lokale Desk bietet auch Endverarbeitungsdienste an, wie Deckblätter und Bindungen, die zuvor nicht verfügbar waren.

„Die neuen Einrichtungen erfreuen sich allgemeiner Beliebtheit“, sagt Van Dyck. „Die MFG sind zuverlässig und benutzerfreundlich. Die Farbdruck- und Endverarbeitungsdienste sorgen für ein professionelleres Erscheinungsbild, z. B. wenn Vertreter unsere Produkte neuen Kunden vorstellen.“

AUTOMATISIERUNG TRÄGT ZUR ERFÜLLUNG VON SLAs bei

Baloise (Mercator Belgium) erhält große Mengen eingehender Mitteilungen, sowohl in elektronischer Form als auch auf Papier. Dem Unternehmen war es bereits gelungen, die Indexierung dieser Dokumente bis zu einem gewissen Grad zu automatisieren, allerdings in dem Bewusstsein, dass sich die Technologie fortlaufend weiterentwickelt. Das Xerox-System verwendet Daten wie die Policen- oder Schadensnummer auf dem Dokument, um die Art des Dokuments festzustellen und es an das richtige Sachbearbeiterteam weiterzuleiten. Van Dyck erläutert, warum dies für das Unternehmen so wichtig ist:

„Wir haben mit unseren 4.000 Maklern Service Level Agreements über die Bearbeitung von Ansprüchen und sonstige Aktivitäten abgeschlossen. Um diese SLAs zu erfüllen, müssen wir eingehende Sendungen so schnell und effizient wie möglich identifizieren, nach Priorität sortieren und weiterleiten. Die zunehmende Automatisierung in Zusammenarbeit mit Xerox hilft uns dabei. Dies spielt eine noch bedeutendere Rolle, wenn wir übernommene Unternehmen integrieren und beginnen, sowohl in französischer als auch flämischer Sprache zu arbeiten.“

„Mit Xerox steht uns ein strategischer Partner für alle unsere druck- und dokumentenbezogenen Anforderungen zur Seite. Wir wissen, dass Xerox seine Technologie und Dienste laufend innoviert. Dank unseres Neunjahresvertrags mit Xerox profitieren wir kurz-, mittel- und langfristig von neuen Entwicklungen.“

XEROX® SERVICES FÜR VERSICHERUNGEN

Kunden erwarten heutzutage hoch personalisierte Kommunikation, einen übersichtlichen und benutzerfreundlichen Kundendienst sowie Engagement in Echtzeit – alles in den Kanälen ihrer Wahl. Mit Xerox® Services for Digital Insurer verwandeln wir Kundendaten in umsetzbare Erkenntnisse, um erfolgreiche Kaufkampagnen und eine bessere Kundenbindung zu ermöglichen. Von personalisierten Angeboten bis hin zur Aktualisierung von Self-Service-Richtlinien und rationalisierten Schadensmanagementprozessen – mit unserer Hilfe können Versicherer ein großartiges Kundenerlebnis gewährleisten.



Weitere
Informationen siehe
[xerox.com/
DigitalInsurer](https://www.xerox.com/DigitalInsurer).