



«La confiance en Swisscom était là depuis le début.»

L'assurance maladie et accidents Sympany, située à Bâle, s'occupe du suivi de près d'un quart de million de clients dans toute la Suisse. Il s'ensuit que chaque année, 3,5 millions de documents doivent être envoyés sans problème. Avec la gestion des flux de documents de Swisscom, Sympany garantit cette expédition tout en économisant sur les coûts de production et en répondant individuellement aux besoins des clients.

Faits et chiffres de Sympany

- > Branche: Assurance
- > Site: Bâle
- > Environ 248 000 clients privés (dont environ 184 000 assurés de base)
- > Environ 5000 clients commerciaux
- > 489 collaborateurs

Souhaitez-vous plus d'informations? Contactez Robert Aeberli sans engagement à Robert.Aeberli@Swisscom.com



Gauche: Bernhard Ruggli
Directeur IRM, PPS & Printing

Droite: Lothar Heintel
Directeur Online & IT

Défi

La communication avec le client, c'est comme la colle: elle attire l'attention seulement quand elle ne fonctionne pas correctement. Sympany est conscient de l'importance de sa communication, notamment en ce qui concerne la satisfaction du client. Trouver un nouveau partenaire pour la gestion des flux de documents a donc pris du temps. La réduction des coûts, le renouvellement de la technologie et la migration complète au cours d'une année civile étaient au premier plan. Mais l'aspect le plus important était que pour les clients, le changement ne devait pas être perceptible, c'est-à-dire que tous les documents devaient être envoyés dans les délais habituels et selon des standards de haute qualité.

Solution

Depuis le printemps 2017, la gestion des flux de documents est un succès avec Swisscom. La reprise s'est déroulée en phases individuelles afin de ne pas nuire à la communication continue avec le client. Le traitement du matériel imprimé, de l'impression ainsi que l'expédition sont entièrement pris en charge par Swisscom. Sympany économise 30% des coûts de production initiaux grâce à l'évolution technologique de l'impression simple à l'impression continue. En outre, le matériel d'impression peut être personnalisé et adapté selon les besoins. «Swisscom comprend notre métier et les attentes de nos clients finaux. Nous sommes très satisfaits», résume Bernhard Ruggli.

Bernhard Ruggli, veuillez compléter les phrases suivantes:

Grâce au système de gestion des flux de documents de Swisscom...

«...nous avons pu réduire nos coûts de production d'environ un tiers.»

L'avantage pour vos clients est que...

«...nous pouvons imprimer pour eux plus individuellement qu'avec l'ancienne technologie.»

Votre slogan publicitaire pour Swisscom...

«...un partenaire fiable qui comprend nos besoins et travaille avec nous de manière orientée vers la solution.»



swisscom