



«Das Vertrauen in Swisscom war von Anfang an da.»

Die Basler Kranken- und Unfallversicherung Sympany betreut schweizweit fast eine Viertelmillion Kunden. Daraus folgt, dass jährlich 3.5 Millionen Dokumente reibungslos versendet werden müssen. Mit dem Output Management von Swisscom gewährleistet Sympany diesen Versand, spart gleichzeitig Produktionsaufwände und kann individuell auf Kundenbedürfnisse eingehen.

Facts & Figures zu Sympany

- > Branche: Versicherung
- > Standort: Basel
- > Rund 248'000 Privatkunden (davon rund 184'000 Grundversicherte)
- > Rund 5'000 Firmenkunden
- > 489 Mitarbeitende

Möchten Sie weitere Auskünfte?
Kontaktieren Sie unverbindlich
Robert Aeberli
Robert.Aeberli@Swisscom.com



links: Bernhard Ruggli
Leiter IRM, PPS & Printing
rechts: Lothar Heintel
Leiter Online & IT

Herausforderung

Mit der Kundenkommunikation verhält es sich wie mit Klebstoff: Aufmerksamkeit erregt sie erst, wenn sie nicht richtig funktioniert. Sympany ist sich der Bedeutung ihrer Kommunikation bewusst, insbesondere hinsichtlich der Kundenzufriedenheit. Entsprechend aufwendig gestaltete sich die Suche nach einem neuen Partner für das Output Management. Kostensenkung, Technologieerneuerung und vollständige Migration binnen einem Kalenderjahr standen dabei im Vordergrund. Der wichtigste Aspekt aber war: Für die Kunden durfte der Wechsel keinesfalls spürbar sein, d.h. alle Unterlagen mussten zu den gewohnten Zeiten und in hoher Qualität verschickt werden.

Lösung

Seit Frühjahr 2017 läuft das Output Management nun erfolgreich über Swisscom. Die Übernahme erfolgte in einzelnen Phasen, um die stets laufende Kundenkommunikation nicht zu beeinträchtigen. Sowohl die Aufbereitung des Druckguts als auch die Druckverarbeitung und der Postversand liegen neu vollständig in der Hand von Swisscom. Dank der technologischen Umstellung von Einzelblatt- auf Endlosdruck spart Sympany 30% der ursprünglichen Produktionskosten ein. Weiter kann das Druckmaterial bei Bedarf kundenindividuell gestaltet und zugeschnitten werden. «Swisscom versteht unser Geschäft und die Erwartungen unserer Endkunden. Wir sind sehr zufrieden», resümiert Bernhard Ruggli.

Bernhard Ruggli vervollständigen Sie bitte folgende Sätze:

Dank dem Output Management System von Swisscom ...

«... konnten wir unsere Produktionskosten um rund einen Drittel senken.»

Der Vorteil für Ihre Kunden liegt darin, ...

«... dass wir für sie individueller drucken können als mit der alten Technologie.»

Ihr Werbeslogan für Swisscom lautet:

«Ein verlässlicher Partner, der unsere Bedürfnisse versteht und lösungsorientiert mit uns zusammenarbeitet.»



swisscom

Swisscom AG
Group Business Steering, Postfach, CH-3050 Bern, www.swisscom.ch/de/about