

## **Unternehmenserfolg erfordert Systemlösung für das Post-Management**

### **Ausgelegt für steigende Anforderungen**

---

Ein Bericht von Jürgen Hahn, Vorstand der BKK ESSANELLE, Düsseldorf

---

**Die BKK ESSANELLE hat sich bereits in einem relativ kurzen Zeitraum am Markt etabliert. Dieser Erfolg ist nicht zuletzt am Postausgang der im Juli 2002 gegründeten Krankenkasse abzulesen. Die Mitarbeiter versenden Bescheide, Antragsformulare oder Informationsmaterial als Antwort auf die Vielzahl eingehender Anfragen beziehungsweise Anträge interessierter und wechselwilliger Pflichtversicherter. Eine Folge dieser Entwicklung: Das interne Post-Management musste neu organisiert werden. Nur so war das Ziel erreichbar, den Postausgang im Sinne eines schlanken Betriebs-ablaufes zeitnah zu verarbeiten und zu versenden. Um auch bei gestiegenem Postausgangsvolumen dem internen Qualitätsanspruch gerecht werden zu können, wurde für die zentrale Postbearbeitung eine Systemlösung installiert, die auch den zukünftigen Anforderungen gerecht wird.**

### **Gelungener Start mit attraktivem Portfolio**

Das Gesundheitswesen steht zur Zeit im Fokus der Öffentlichkeit. Der besonderen Sensibilität dieses Themas sieht

sich die BKK ESSANELLE – gegründet als Betriebskrankenkasse der Essanelle Hair Group AG, die mittlerweile allen Pflichtversicherten in Deutschland offen steht – verpflichtet und zählt bereits nach kurzer Zeit zu den Gewinnern der Branche. Deutschlandweit werden über 200.000 Kunden von den rund 200 Mitarbeitern betreut. Dabei differenziert sich die Betriebskrankenkasse nicht nur über den Tarif im Wettbewerb. Leistungen, die über die gesetzlichen Anforderungen hinaus gehen, überzeugen die kritischen Bürger in zunehmendem Maße. So übernimmt die Betriebskrankenkasse etwa die Kosten der empfohlenen Schutzimpfungen, beteiligt sich überdurchschnittlich an denen der Primärprävention und ermöglicht seinen Versicherten die Teilnahme am Modellvorhaben Akupunktur. Mit einer 24 Stunden am Tag erreichbaren Hotline gewährleistet sie darüber hinaus eine optimale Betreuung ihrer Kunden.

## **Umstrukturierung in der Postbearbeitung**

Die Mitarbeiter des innovativen Unternehmens streben danach, stets den bestmöglichen Service zu offerieren. Dieses Selbstverständnis wird in gleicher Weise auf die internen Prozesse übertragen. Sie orientieren sich beispielsweise an der Zielsetzung, anstehende Anfragen und Anträge möglichst zeitnah zu bearbeiten. Dass darunter die Qualität der Dienstleistung nicht leiden darf gehört zum Selbstverständnis des Unternehmens. So setzt die Betriebskrankenkasse auf eine weitgehende Zentralisierung der Arbeitsbereiche mit klar definierter Aufgabenteilung. Die Bearbeitung der Ausgangspost wird dabei vom Internen Service übernommen. Alle ausgehenden Postsendungen werden durch einen internen

Botendienst angeliefert, nachdem sie zuvor in den einzelnen Abteilungen wie beispielsweise Beitrags-, Leistungs- oder Marketingabteilung vorbereitet, erstellt und gedruckt wurden. Im Gegensatz dazu war in der Gründungsphase des Unternehmens noch die manuelle Arbeit bei der Versandvorbereitung gefragt. Doch aufgrund des Unternehmenserfolges musste dieses Vorgehen bereits nach drei Monaten in Frage gestellt werden. Denn ein Ergebnis des Erfolges waren wachsende Postberge. Manuell jedoch, dies wurde bereits innerhalb des kurzen Zeitraumes deutlich, konnten die Mitarbeiter diese Mengen nicht mehr zeitnah bewältigen.

## **Mit professioneller Systemlösung gegen die Postberge**

Daher entschieden sich die Verantwortlichen, in die Postbearbeitung zu investieren. In einem ersten Schritt erfolgte die Anschaffung einer digitalen Frankiermaschine, die bereits zu einer erheblichen Beschleunigung und kostengünstigeren Vorbereitung des Postversands beitrug. Doch das weiter steigende Volumen der Ausgangspost erforderte eine integrierte Systemlösung.

In Beratungsgesprächen mit Neopost wurde eine bedarfsgerechte Systemlösung konzipiert, die sich nicht nur an den aktuellen Anforderungen orientierte, sondern das Szenario eines weiter steigenden Postvolumens in die Planung mit einbezog. Das Ziel lautete daher: Die Qualität und Zuverlässigkeit der Kundenkommunikation mit Hilfe der Systemlösung langfristig zu gewährleisten. Dabei stellte sich das professionelle Kuvertiersystem Neopost SI 76 im Zusammenspiel

mit der vorhandenen digitalen Frankiermaschine Neopost IJ 65 als optimale Systemlösung heraus.

Bereits die Inbetriebnahme des geleasteten Kuvertierers war für die Mitarbeiter des Internen Service ein Einstieg nach Maß. Innerhalb von zwei Stunden wurden das System durch zwei Techniker von Neopost aufgebaut und die Mitarbeiter in dessen Funktionsweise eingewiesen. Seit diesem Zeitpunkt verarbeitet das System den gesamten Postausgang ohne jede Störung, eine weitere Unterstützung durch die Servicetechniker wurde nicht benötigt. Der Kuvertierer bietet eine Performance, die für die Verarbeitung der in der Regel anfallenden 3.000 bis 3.500 Briefe pro Tag genügt und genügend Leistungsreserven für die im Anforderungsprofil formulierten zukünftigen Herausforderungen bietet. Mit einer Geschwindigkeit von bis zu 3.500 Kuvertierungen in der Stunde kann der Interne Service darüber hinaus kurzfristig anfallende Lastspitzen bewältigen. Diese entstehen beispielsweise dann, wenn Infopostsendungen oder Massenmailings über die Systemlösung abgewickelt werden. In diesen Fällen beträgt das Postausgangsvolumen schon einmal über 10.000 Briefe am Tag.

Nicht zuletzt die von dem Kuvertierer bereit gestellten Komfortmerkmale und Funktionalitäten erleichtern die schnelle und zuverlässige Verarbeitung. Die maximal sechs Zuführstationen verarbeiten Dokumente bis zu einer Dicke von zwei Millimetern in insgesamt vier unterschiedlichen Falzarten. Die zum Lieferumfang gehörenden Jobvorgaben vereinfachen das Handling vor allem dann, wenn es einmal schnell gehen soll. Bei den Massenmailings kann das Tempo zudem durch den intelligenten Papierladevorgang "load'n go" gesteigert werden,

der eine beschleunigte Kuvertierung der Post ermöglicht. Treten bei der Kuvertierung schadhafte oder gar fehlerhafte Materialien auf, dann werden diese Blätter automatisch von "intelliDeck" aussortiert.

Die Professionalisierung des Post-Managements durch die Systemlösung trägt bei der BKK ESSANELLE maßgeblich dazu bei, Kundenanfragen schnell und effizient zu beantworten. Gleichgültig ob die Ausgangspost wie bisher zwei Mal pro Tag abgeholt wird, oder in Zukunft die Postberge noch wachsen, die zur Verfügung stehenden Kapazitäten und Ressourcen ermöglichen auch zukünftig die tagesaktuelle Verarbeitung der gesamten Kundenkommunikation und die Wahrung des bestehenden Arbeitsprozesses. Sollte dafür ein weiterer Ausbau erforderlich sein, so stellt die Modulbauweise des Systems sicher, dass zusätzliche Erweiterungen zu jeder Zeit erfolgen können.

- / -

Olching, 30.01.2004  
NEO-AB-BKK Essanelle4.doc

## **Ihre Gesprächspartner:**

- Michael Wöstmann, Abteilungsleiter  
Marketing/Vertrieb der BKK ESSANELLE  
Postfach 11 01 28, 40501 Düsseldorf  
Telefon: 0211/58 01-11 24, Fax: 0211/58 01-21 24  
E-Mail: michael.woestmann@bkk-essanelle.de  
Internet: www.bkk-essanelle.de
- Friedrich Brummer, Marketingleiter  
Neopost GmbH  
Roggensteiner Str.15-19, 82140 Olching/München  
Telefon: 08142/17 9-0, Fax: 08142/17 9-220  
E-Mail: friedrich.brummer@neopost.de  
Internet: www.neopost.de

## **Ihr Partner Public Relations:**

- Ralf Wallbruch (Dipl.-Wirt. Ing.)  
Geschäftsführender Gesellschafter  
giw Gesellschaft für Informationen  
aus der und für die Wirtschaft mbH  
Kiefernhalde 23, 45133 Essen-Bredeney  
Telefon: 0201/4 27 45/46, Fax: 0201/42 51 52  
E-Mail: rw@giw.de, Internet: www.giw.de

Ein Belegexemplar erbitten wir an die giw-Adresse.