

RETOURENSTEUERUNG MIT LETTER ID BEI DER MIGROS BANK STAUFREI, SICHER UND FLEXIBEL



Die manuelle Verarbeitung von Retouren wurde für die Migros Bank zunehmend zu einem Klotz am Bein. Die internen Empfangsstellen waren mit den Retouren stark gefordert: Die Ermittlung und Erfassung des Retourengrundes erfolgten von Hand und nahmen entsprechend viel Zeit im Anspruch. Auch die interne Verteilung funktionierte nicht immer optimal: Oft erreichten die Retouren die für die Bearbeitung zuständigen Abteilungen über Umwege. Mit Letter ID bereitete die Migros Bank der unbefriedigenden Situation ein Ende.

Die Migros Bank

Die Migros Bank ist eine renommierte Schweizer Universalbank, die im Jahr 1958 von Gottlieb Duttweiler gegründet wurde. Sie ist genossenschaftlich organisiert und befindet sich zu hundert Prozent im Besitz des Migros-Genossenschafts-Bundes. Die Migros Bank fokussiert sich vorwiegend auf das Retailgeschäft: Rund 800'000 Kundinnen und Kunden in der ganzen Schweiz nehmen ihre vielfältigen Finanzdienstleistungen in Anspruch, die das gesamte Spektrum der Bankgeschäfte für Privat- und Firmenkunden abdecken.

Die Herausforderung

Für Unternehmen, die regelmässig grosse Briefmengen versenden, ist die manuelle Verarbeitung von Retouren mit viel personellem und finanziellem Aufwand verbunden. Die Migros Bank kämpfte in diesem Bereich mit einem schwerfälligen, zeitraubenden Prozess, der die Bearbeitung der Retouren verzögerte und viel Aufwand verursachte.

Der Eingang der Retouren erfolgte zentral. Je nach Retourengrund und abgestimmt auf die jeweilige Situation des Kunden wurde im bankinternen Finnova-System (CRM) die entsprechende Aktion ausgelöst, zum Beispiel «Löschen einzelner Versandinstruktionen», «Stopp weiterer Sendungen» oder «Adressnachforschung einleiten». Nicht selten waren zuvor weitere Abklärungen nötig. Da bei der Migros



Bank für die Bearbeitung je nach Retourengrund eine andere Abteilung zuständig ist, müssen die Sendungen entsprechend sortiert und an die richtigen Stellen weitergeleitet werden: zum Beispiel an die Adressnachforschung oder an die für den Kontakt mit Ämtern und Behörden verantwortliche Abteilung. Ein zusätzliches Hindernis in der Abwicklung war die Vorschrift, dass noch nicht bearbeitete Retouren abends aus Datenschutzgründen zugriffssicher verwahrt werden mussten. Zudem konnte die interne Post lediglich eine Grobsortierung vornehmen, sodass die Retouren oft nicht auf direktem Weg zu den letztlich zuständigen Stellen gelangten. Die Migros Bank erledigte auch die Entsorgung der Retouren intern.

DIE POST

Die Lösung: ein weitgehend automatisierter, sicherer Prozess mit Letter ID

Die Migros Bank verschickte die Briefsendungen an Ihre Kundinnen und Kunden unter Verwendung von Letter-ID vorwiegend per B-Post. Die Lancierung der Retourensteuerung mit Letter ID für A-Post veranlasste das Institut, unverzüglich die Implementierung an die Hand zu nehmen. Dies mit dem Ziel, die Prozesseffizienz zu steigern, die Verarbeitungsqualität zu erhöhen und die Compliance sicherzustellen. Um Missbrauch zu verhindern, dürfen beispielsweise Retouren mit Bankkarten und Codes wie PIN's nicht an ein- und dieselbe Verarbeitungsstelle weitergeleitet werden.

Für die Retourensteuerung bietet die Post verschiedene Basisleistungen an. Die Migros Bank entschied sich für die digitale Zustellung Retourendaten samt Bild der Sendungen und die qualifizierte Entsorgung der physischen Retouren durch die Post. Diese Vorverfügung ist im Datamatrix-Code gespeichert. Die Retourendaten mit Bild stehen den zuständigen Mitarbeitenden bereits nach wenigen Stunden zur Verfügung.

Die individuell besetzbaren Stellen im Datamatrix-Code nutzt die Migros Bank für die Empfänger- und Inhaltsinformationen, sodass sie aus der Korrespondenz indirekt auf den einzelnen Kunden schliessen kann. Die physischen Retouren werden durch die Post fachgerecht geshreddert.

Der Nutzen für die Migros Bank

Hauptmotiv für die Einführung von Letter ID für Postsendungen war bei der Migros Bank nicht primär das Ausschöpfen von Sparpotenzial. Im Vordergrund stand vielmehr die qualitative Optimierung des Prozesses. Was wurde erreicht?

- Der gesamte Verarbeitungsprozess der Post-Retouren läuft effizienter und schneller ab.
- Das Handling der Retouren ist weitgehend automatisiert. Manuelle Arbeitsschritte wurden auf das absolut notwendige Minimum reduziert und vereinfacht.
- Die Lösung mit Letter ID beinhaltet ein regelmässiges Reporting und gewährleistet absolute Transparenz: Jeden Tag erhält die Migros Bank von der Post einen detaillierten Retourenbericht. Die Weiterverarbeitung dieses Datensatzes ist voll automatisiert und erfolgt im internen IT-System. Dafür hat die Bank eine spezielle Schnittstelle entwickelt.
- In den frei verfügbaren Stellen der Letter ID ist eine Nummer enthalten, die das Dokument identifiziert. Dieses ist wiederum dem Empfänger zugeordnet. Damit ist jede einzelne Sendung innerhalb der Systeme der Migros Bank einwandfrei identifizierbar.
- Die Retourendaten samt Bild der Sendung gelangen ohne Umwege zu der für die Weiterverarbeitung zuständigen Abteilung.

So geht es weiter

Die Einführung von Letter ID wurde von allen im Retourenmanagement tätigen internen Stellen sehr begrüsst. Niemand konnte sich vorher vorstellen, dass ein so hoher Automatisierungsgrad möglich sein würde.

Weiteres Optimierungspotenzial im Massenversand sieht die Migros Bank im Bereich des Reportings und der Auswertungsmöglichkeiten. «Hinter jedem Brief der Migros Bank steht eine Dienstleistung der Migros Bank», so die Aussage eines Verantwortlichen. Der Briefverkehr mit den Kundinnen und Kunden ist somit ein wichtiger Indikator für die Entwicklung der einzelnen Bankgeschäfte.

Mehr Informationen zu Letter ID finden Sie unter post.ch/letterid

Post CH AG
PostMail
Kundensysteme
Wankdorffallee 4
3030 Bern

www.post.ch/letterid
Telefon 0848 888 678
kundendienst@post.ch

DIE POST 