

Retraites Populaires setzt auf innovativen Posteingangsservice von Arcplace

Bis 2022 erhielt Retraites Populaires ihre gesamte Post noch in physischer Form. Das Waadtländer Vorsorge- und Versicherungsunternehmen beschloss daraufhin, den gesamten Empfang und das Scannen ihrer eingehenden Post an Arcplace auszulagern. Seit der Einführung des Services werden jährlich mehr als 300'000 Briefe bei Arcplace bearbeitet, in voller Transparenz für Retraites Populaires und ihre Kunden. Moderne Technologien, die sich auf künstliche Intelligenz stützen, ermöglichen es, einen Grossteil der bisher von Hand durchgeführten Verarbeitung zu automatisieren.

Ausgangslage

Retraites Populaires wurde 1907 gegründet und ist ein unumgänglicher Akteur im Kanton Waadt. Das Unternehmen zählt heute mehr als 200'000 Kunden und beschäftigt über 350 Mitarbeitende an drei Standorten. Die manuelle Bearbeitung eingehender Dokumente (bis zu 1'000 Briefe täglich), sich wiederholende Aufgaben und die physische Ablage von Papierdokumenten erschwerten den Ablauf der Prozesse und erforderten enorm viel Zeit und Lagerraum.



Lösung

Die gesamte eingehende physische Post wird im Arcplace Scan & BPO Center gescannt, klassifiziert und extrahiert. Eine der Stärken der Lösung betrifft die Klassifizierung durch den Einsatz der DocProStar-Technologie, die künstliche Intelligenz (KI) in Form von «Machine Learning» nutzt. Das System lernt während des Betriebs ständig dazu. Diese Intelligenz zur Klassifizierung kann durch das Hinzufügen neuer Dokumententypen erweitert werden. Eine sich ständig weiterentwickelnde Lösung ermöglicht es, den Verwaltungsaufwand weiter zu reduzieren und den Automatisierungsgrad der Prozesse zu erhöhen. Der



Implementierung der Lösung in zwei Monaten



Verarbeitung von 1'000 Dokumenten pro Tag



Zeitersparnis durch Automatisierung

Service umfasst neben der Klassifizierung der Dokumente auch die Extraktion der relevanten Geschäftsdaten, den Abgleich mit den Stammdaten und – falls erforderlich – eine manuelle Validierung. Ein fortschrittliches System, das Umschläge vor dem Öffnen liest, ermöglicht es, schwarze Listen auf mehreren Ebenen zu erstellen und bestimmte Umschläge ungeöffnet zurückzuschicken.

«Der Erfolg von Arcplace bei Retraites Populaires ist auf die tadellose Abwicklung jeder Phase und intensive Zusammenarbeit der beiden Unternehmen zurückzuführen.»

Eric Birchmeier, Leiter der Abteilung Dienstleistungen, Retraites Populaires

Resultate

- Optimierung von Ressourcen
- Automatisierung spart Zeit
- Höhere Effizienz, weniger repetitive Aufgaben
- Lösung erweiterbar auf andere Prozesse
- Höhere Transparenz über den gesamten Prozess mithilfe von Dashboards