



UNTERNEHMEN

Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen ist die größte gesetzliche Krankenversicherung in den beiden Freistaaten. Mit 3,2 Millionen Versicherten ist sie die Krankenkasse für beinahe jeden Zweiten in den beiden Freistaaten und das Resultat der 2008 stattgefundenen Fusion der Gesundheitskassen Sachsen und Thüringen.

HERAUSFORDERUNG

Diese Präsenz schlägt sich auch in den Mengen des täglichen Postausganges nieder. Die AOK PLUS ist darauf angewiesen, Briefdienstleistungen in dauerhaft hoher Qualität in Anspruch zu nehmen. Ausschlaggebend ist dabei die zuverlässige Zustellung von Briefsendungen.

Grundlage der Prüfung ist die Postuniversaldienstleistungsverordnung (kurz PUDLV), die wenigstens für 80 von 100 Briefsendungen die Zustellung am ersten Werktag nach Versand fordert bzw. für den zweiten Werktag nach Versand 95 von 100.



AOK Plus

Auf einen Blick

 **Industrie**
Healthcare

 **Headquarters**
Dresden

 **Website**
www.plus.aok.de

Highlights

- ✓ Größte gesetzliche Krankenkasse in Sachsen und Thüringen
- ✓ Ca. 3,2 Millionen Versicherte
- ✓ Ca. 7.000 Mitarbeitern

LÖSUNG

Die tägliche Einspeisung der vorproduzierten Testbriefe an die Studienteilnehmer der Spectos GmbH erfolgt über die Standorte der AOK PLUS. Nach Abholung der Post durch die Briefdienste wird der Versand per vorgefertigtem Faxprotokoll bestätigt. Je Messwelle und Region werden insgesamt 600 Testsendungen verschickt.

In den betreffenden Regionen nehmen mehr als 1.000 Haushalte des Spectos-Panels an der Studie teil und geben Auskunft zu Erhalt und Empfangsdatum.



ERGEBNIS

Mit dem Qualitätsüberwachungssystem für die Briefdienstleistungen der AOK PLUS überprüft Spectos seit 2013 die zuverlässige und rechtzeitige Zustellung der schriftlichen Kundenkommunikation in Sachsen und Thüringen. Die Qualitätsmessungen finden bis zu viermal jährlich für je einen Monat in insgesamt fünf Regionen der AOK PLUS statt.

Die Messungen dienen zum einen als Bestandsaufnahme sowie zum anderen als Grundlage für weitere Verhandlungen und zur Ableitung von Maßnahmen, wenn es gegebenenfalls in einzelnen Regionen zu einer Unterschreitung der PUDLV kommen sollte.



”

Um im Gesundheitsmarkt der Zukunft weiter eine tragende Rolle zu spielen, ist es für die AOK PLUS wichtig, alle Prozesse systematisch auf den Kunden auszurichten und diese qualitativ hochwertig und effizient zu gestalten. Das Medium Brief ist nach wie vor ein wichtiger Kommunikationskanal zu den Versicherten, Leistungserbringern sowie Vertragspartnern der AOK PLUS. Es ist festzustellen, dass die Nutzung der Briefpost durch die AOK PLUS in den letzten Jahren trotz zunehmender Digitalisierung hinsichtlich der Ausgangskorrespondenz weiter ansteigt. Daher bedarf die Zustellung von Briefen hinsichtlich der Außenwirkung der AOK PLUS einer hohen Qualität und Stabilität. Die Spectos GmbH unterstützt uns seit Jahren dabei, eine hohe Qualität der Sendungszustellungen durch kontinuierliche Laufzeitmessungen zu gewährleisten.

Maik Nottrodt
FB Betreuung Dokumentenmanagement | AOK PLUS



**600 TESTSENDUNGEN PRO
MESSWELLE**



**MEHR ALS 1.000 HAUSHALTE
NEHMEN AN STUDIE TEIL**



**MESSUNG DER ZUSTELLUNG
DER SCHRIFTLICHEN
KUNDENKOMMUNIKATION**