

Automatisierte Individual-Korrespondenz

Erfolgskriterien für automatisierte Prozesse

Die Nürnberger Versicherungsgruppe führte ein neues Korrespondenzsystem ein. Ute Reh, verantwortlich für den Bereich „Zentrale Services“, erläutert worauf es dabei ankam.

Wie bei allen Versicherern nimmt die Erstellung von Dokumenten auch bei den Gesellschaften der Nürnberger Versicherungsgruppe eine zentrale Rolle in der geschäftsvorfallorientierten Antrags- und Vertragsbearbeitung ein. Dokumente wie z. B. Policen, Schreiben zur Antragsbearbeitung oder Schadenabwicklung sind die Visitenkarte eines Versicherungsunternehmens und repräsentieren einen Großteil der für den Kunden sichtbaren Produkt- und Unternehmensqualität.

Ausgangssituation

Historisch gewachsene und großrechnerbasierte Korrespondenzsysteme litten unter mangelnder Benutzerakzeptanz und Flexibilität. Andererseits verursachte die ausufernde, schwer kontrollierbare Nutzung von MS-Word und ähnlichen Textsystemen durch schlechte Integration in die Geschäftsprozesse und aufwändige manuelle Nachbearbeitung der Dokumente hohe Kosten.

Was im Umfeld der großvolumigen zentralisierten Ausgangspost über AFP bereits seit langem standardisiert werden konnte, war im Bereich der individuellen Korrespondenz ein Problem und verursachte kostenintensive Geschäftsprozesse:

- keine Gewährleistung des Corporate Design,

- Ausdruck der Dokumente über dezentrale Fachbereichsdrucker mit hohen Kosten,
- manuelle Nachbearbeitung der gedruckten Dokumente (Transport, manuelle Frankierung, manuelles Verschicken etc.).

Vorgaben

Um im Bereich der Individualkorrespondenz eine Verbesserung der Geschäftsprozesse zu erzielen, standen im Pflichtenheft eines neuen Textsystems folgende Kriterien:

- eine nahtlose Integration in zentrale und dezentrale Business-Applikationen,
- Revisionssicherheit,
- eine kostengünstige vollautomatische Nachbearbeitung der erzeugten Dokumente, wie individuelle Versandsteuerung, Druckoptimierung und automatisierte Archivierung,
- eine komfortable, zeitgemäße Benutzeroberfläche mit einer hohen Flexibilität bei der Dokumenterstellung,
- Abbildung eines Dokumentenworkflows.

Mit der Einführung des neuen Korrespondenzsystems auf der Basis der DOPE-Suite des Herstellers Icon Systemhaus aus Stuttgart konnten alle Ziele erreicht werden. Der Automatisierungsgrad der einzelnen Dokumente ist heute abhängig vom jeweiligen Geschäftsprozess und

kann je nach Dokumententyp individuell konfiguriert werden. Das Leitmotiv hierbei lautet: So viel Automatisierung wie möglich, so viel Interaktivität wie nötig. Ein moderner, auf die Aufgaben der Sachbearbeitung optimierter Editor unterstützt die Benutzer, ohne sie mit einer überfrachteten Funktionsvielfalt zu belasten.

Integration

Die Integration in bestehende hostbasierte Anwendungen und neu entstehende Client-Server-Systeme gelang problemlos. Die vollautomatische Produktion der Ausgangspost erfolgt über eine zum Industriestandard AFP kompatible Schnittstelle. Dadurch konnten die bewährten, bereits eingeführten Prozesse zur Weiterbearbeitung einschließlich Portooptimierung, DV-Freimachung, Kuvertierung und Versand unverändert



„Die große Benutzerakzeptanz bei der Einführung unseres neuen Korrespondenzsystems ermöglicht es uns, MS-Word im Bereich der individuellen Briefschreibung aus den Geschäftsprozessen zu verdrängen“, betont Ute Reh. Die Prokuristin bei der Nürnberger Versicherungsgruppe verantwortet den Bereich „Zentrale Services“ mit den Abteilungen Postservice (Postein- und -ausgang, Scanpool), Datenservice (zentrale Adresspflege, Archiv), Textorganisation (Korrespondenzsysteme, Dokument- und Formularservice) und Textservice (zentraler Schreibpool, digitales Diktiersystem).

licht es uns, MS-Word im Bereich der individuellen Briefschreibung aus den Geschäftsprozessen zu verdrängen“, betont Ute Reh. Die Prokuristin bei der Nürnberger Versicherungsgruppe verantwortet den Bereich „Zentrale Services“ mit den Abteilungen Postservice (Postein- und -ausgang, Scanpool), Datenservice (zentrale Adresspflege, Archiv), Textorganisation (Korrespondenzsysteme, Dokument- und Formularservice) und Textservice (zentraler Schreibpool, digitales Diktiersystem).

dert übernommen werden. Gleichzeitig eröffnet die Multi-Channel-Fähigkeit des Produkts neue Perspektiven für eine moderne Kundenkommunikation über Fax, E-Mail und Kundenportale im Web.

Die Benutzerakzeptanz bei Einführung des Systems im Jahre 2004 war so gut, dass die Sachbearbeiter innerhalb kurzer Zeit bereit waren, auf die bisher favorisierte individuelle Briefschreibung mit MS-Word zu verzichten.

Mit dem System kann weiteres Optimierungspotenzial durch die zentrale redundanzfreie Erstellung und Verwaltung von Dokumentdefinitionen und -ressourcen, Vereinheitlichung der Schnittstellen und konsequente Abschaffung jeglicher manueller Dokumentnachbearbeitung ausgeschöpft werden.

Mehr darüber erfahren Interessenten im Vortrag von Ute Reh „Individuelle Kundenkommunikation in der Versicherungssachbearbeitung“ auf der 7. Xplor-Fachkonferenz.