

vb

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz

Schwerpunkt:

Vertriebslösungen für
Makler und Versicherer

Strategie:

Schnelle Entwicklung für
schlagkräftigen Vertrieb

DKM:

Maklerlösungen für
erfolgreiches Agieren

A portrait of Marc Rindermann, a man with short brown hair, wearing a dark blue suit, white shirt, and striped tie. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred outdoor setting with greenery and a building.

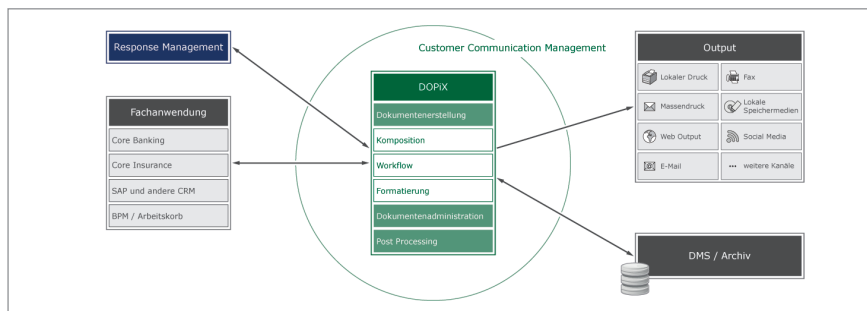
ASSFINET und NAFI unter einem Dach

Plattform für elektronischen Handel –
Acturis Deutschland nimmt Versicherer ins Visier

Marc Rindermann, Deutschland-Geschäftsführer
der britischen Acturis Group

Immer individuell – aber bitte nur inhaltlich!

Zentrales Customer Communication Management. Unternehmensweite Kundenkommunikation ist meist ein Nebeneinander diverser Anwendungen, die Dokumente erzeugen, formatieren und für die verschiedenen Ausgabekanäle aufbereiten. Während die Erstellung von massen- und prozessintegrierten Dokumenten über automatisierte Systeme und Prozesse erfolgt, werden interaktive Dokumente von verschiedenen Anwendungen in unterschiedlichen Abteilungen eines Unternehmens erstellt, formatiert und verwaltet.



DOPiX als zentrales Customer Communication Management

Bildquelle: icon Systemhaus GmbH

Auch Versicherungen, deren Geschäftsprozesse wesentlich auf der Erzeugung und Verarbeitung von Dokumenten basieren, stehen vor dieser Herausforderung: sie erstellen einerseits mehrere hundert Millionen Seiten jährlich hochperformant im Massendruck, müssen andererseits jedoch in der Lage sein, stets individuell und persönlich auf Kundenanfragen zu reagieren. Die Individualkommunikation erfolgt auch heute noch vielerorts in erster Linie über Word. Diese Texterstellung ohne konsolidierte Systembasis birgt jedoch ein hohes Risiko und ist extrem fehleranfällig. Durch die mehrfache Erstellung und Pflege identischer Texte und Bausteine in Geschäftsdokumenten entstehen zahllose Kopien und Varianten der eigentlich immer gleichen Texte. Leicht passiert es, dass veraltete Versionen verwendet werden, was insbesondere bei rechtlich relevanten Texten eine große Rolle spielt. Ebenso führen kleinste optische oder inhaltliche Änderungen am Grundgerüst (Logo, Vorstandszeile etc.) zu kaum überschaubaren Auswirkungen. Solch

dezentrale Lösungen sind nicht nur fehlerbehaftet, sondern auch ein Kostentreiber. Drucken, kuvertieren, frankieren, versenden sowie zahlreiche unproduktive „Randtätigkeiten“ (Papier einlegen, Toner wechseln etc.) kosten Zeit und halten den Sachbearbeiter von seinen Kernaufgaben ab. Zudem werden Skaleneffekte, wie man sie beispielsweise durch Portooptimierung, automatische Kuvertierung usw. im Rahmen einer zentralen Massenproduktion erreichen könnte, verhindert. Hier wird ein immenses Potenzial zur Kostensenkung und Prozessoptimierung verschenkt. Die sinnvolle Alternative ist ein zentrales CCM wie DOPiX. Als Standardprodukt lässt sich DOPiX einfach in Bestandssysteme integrieren, deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessintegrierten Funktionalitäten im Dokumenterstellungsprozess ab und unterstützt alle gängigen Kommunikationskanäle – sowohl im Batch-Betrieb als auch in der individuellen Kommunikation. Hier kann DOPiX seine Stärken gegenüber Word und

anderen dezentralen Lösungen ausspielen: Sein zentrales Repository stellt sicher, dass nur autorisierte Texte das Unternehmen verlassen und alle Elemente der ausgehenden Dokumente aktuell, einheitlich und qualitätsgesichert sind. Zur individuellen Erstellung von Geschäftskorrespondenz enthält DOPiX einen flexiblen und leistungsfähigen WYSIWYG-Editor, der abhängig von der zugewiesenen Rolle konfiguriert werden kann. So kann sich der Fachbereich effizient auf die Texterstellung konzentrieren. Darüber hinaus haben alle Sachbearbeiter stets Zugriff auf die gesamte Korrespondenz sowie sämtliche aktuellen Vorlagen. Neue bzw. aktualisierte Vorlagen können problemlos von erfahrenen, berechtigten Mitarbeitern im Fachbereich erstellt werden – ganz ohne spezielles IT-Knowhow. Für den Außendienst steht mit DOPiX/Mobile ein identisches System als Standalone zur Verfügung. Weitere Module ermöglichen beispielsweise eine workflowbasierte Vorlagenentwicklung, die Integration von Archivdokumenten per Drag & Drop, liefern wichtige Statistiken, prüfen die erstellten Texte auf ihre Verständlichkeit und vieles mehr. ■

icon Systemhaus GmbH
Hauptstätter Straße 70
70178 Stuttgart
www.icongmbh.de

