

Polices aus der Dokumentendrehscheibe

Anwenderbericht | Compart



Im Rahmen eines Großprojektes hat die VHV Gruppe ihr Output-Management neu ausgerichtet. Kernstück ist nun ein Printpool zur Bündelung und Ausgabe des physischen und digitalen Outputs der VHV. Neben etlichen anderen digitalen Versandkanälen wurde auch der E-Postbrief angebunden.

Auslöser für die Modernisierung des Output-Managements (OM) bei der VHV Gruppe war die Einführung einer neuen Anwendung für die Erstellung von Dokumenten im Bereich „Hausratversicherung“. Im Zuge dessen entstand die Idee, den Versand zu zentralisieren, unabhängig davon, in welcher Applikation die Korrespondenz erstellt wird. Es sollten alle Dokumente über einen einzigen Kanal an das Druckzentrum übergeben werden. Man entschied sich deshalb, eine zentrale Instanz für die Aufbereitung und den Versand der Korrespondenz zu etablieren. Da sie zunächst die zu druckenden Dokumente betraf, nannte man die Lösung „Printpool“.

Dieser „Printpool“ sollte in der Lage sein, alle Dokumente entgegenzunehmen, empfängergerecht in das gewünschte Format zu konvertieren, zu portooptimierten Sendungen zusammenzustellen und um Beilagen zu ergänzen. Den Verantwortlichen war klar, dass hierfür nur eine Technologie in Frage kommt, die alle analogen und digitalen Versandwege bedient. Denn elektronische Medien gewinnen in der externen Kommunikation des Versicherungskonzerns an Bedeutung, wie das Verhältnis zwischen physischer und digitaler Korrespondenz zeigt

Ein System für alle Kanäle

Zunächst stand die physische Ausgabe im Fokus. Ziel war es hier, die Dokumente ausschließlich als AFP-Datei an einen Druckdienstleister zu übergeben. Als die digitalen Alternativen stärker in den Blickpunkt gerieten, erweiterte man den „Printpool“ um die entsprechenden Kanäle. Damit war auch ein wichtiges Auswahlkriterium für die in Frage kommende Softwarelösung als technologische Grundlage definiert: die Mehrkanalfähigkeit. Damit verbunden war der Anspruch an die Software, alle gängigen Datenformate ein- und ausgangsseitig verarbeiten zu können. Zudem sollte sie mit der neuen Korrespondenzlösung bestens „kooperieren“.

Nach einer ausgiebigen Evaluierung verschiedener OM-Anbieter fiel die Wahl auf DocBridge Pilot. „Die Lösung von Compart verarbeitet große

Datenmengen sehr schnell und zuverlässig und unterstützt alle Dokumentenformate, die im Konzern existieren“, begründet Carl Oelker von der VHV Gruppe die Entscheidung. Sie laufe äußerst stabil im Hintergrund, so der Leiter Informatik/Anwendungssysteme weiter. „Eine Software ist immer dann gut, wenn sie den Sachbearbeiter in seinem Tagesgeschäft unterstützt und nicht belästigt.“

Projekt von strategischer Bedeutung

Die Einführung von DocBridge Pilot bedeutete eine grundlegende Erneuerung der Output-Management-Landschaft und war zusammen mit der parallel laufenden Implementierung der neuen Korrespondenzlösung eines der größten IT-Projekte überhaupt bei der VHV Gruppe. Nachdem man den gesamten Bereich „Hausratversicherung“ auf DocBridge Pilot und

Executive Summary

Die VHV Gruppe etabliert eine zentrale Output-Instanz für die Aufbereitung und Ausgabe sämtlicher Korrespondenz auf physischem und elektronischem Weg. Technologische Grundlage ist die Lösung DocBridge Pilot, die den Versand steuert unter Berücksichtigung von Portooptimierung und einschließlich des automatisierten Beifügens von Beilagen.

die Korrespondenzlösung umgestellt hatte, wurden – mit kurzer Unterbrechung – weitere Sparten migriert, unter anderem Wohngebäude-, Unfall-, Haftpflicht-, Kfz- und Kautionsversicherung. Der „Printpool“ bildet letztlich die Schnittstelle zum externen Dienstleister. Die Etablierung des „Printpools“ war die größte Herausforderung, denn alle Fachanwendungen, die Druck-Output erzeugen, mussten angebunden werden. Michael Amme, Senior Specialist Output-Management bei der VHV Gruppe: „Bisher gab es keine Anforderungen, die mit DocBridge Pilot nicht umgesetzt werden konnten. Wichtig ist, dass die Fachbereiche die Voraussetzungen für eine zuverlässige Datenübergabe schaffen, damit die Dokumente dann auch versendet werden können.“

Lückenlose Rückverfolgung von Dokumenten

Carl Oelker und Michael Amme schätzen vor allem die Flexibilität der Lösung: „DocBridge Pilot ist eine ausgereifte Standardsoftware, die sich problemlos um neue Formate erweitern und an spezifische Bedürfnisse anpassen lässt.“ So erzeugt das System beispielsweise am Ende eines Verarbeitungsjobs automatisch Statistiken in HTML-Format. Sie dienen als Nachweis für den ordnungsgemäßen Ablauf der Produktion. Sie enthält detaillierte Informationen über die Verteilung der zu druckenden Seiten und Dokumente, z.B. nach Sparte, Portoklasse und Produktionsstandort. Zudem erhält die VHV Gruppe damit einen Überblick über das tägliche, wöchentliche und monatliche Volumen an ausgegebenen Dokumenten. Carl Oelker: „Es war überhaupt kein Problem, das Feature für die Statistiken im Printpool zu konfigurieren. Es lief von Anfang an einwandfrei.“

Außerdem bietet die Lösung laut den beiden Managern sehr gute Recherchemöglichkeiten. Jedes Dokument erhält bei der Erstellung eine 18-stellige Identifikationsnummer (Unique-ID), die über den gesamten Verarbeitungszklus einschließlich Versand mitgeführt wird – vergleichbar mit der aus der Pharma- und Lebensmittelindustrie bekannten Chargennummer zur

lückenlosen Rückverfolgbarkeit. Im Fall der VHV Gruppe lässt sich nun jederzeit nachvollziehen, wann und wo ein Dokument erstellt und versendet worden ist, wie viele Kopien davon existieren, ob und welche Beilagen beigefügt wurden, wann die Archivierung erfolgte etc. Keine ID wird zweimal vergeben, so dass eine eindeutige „Chargenführung“ gegeben ist.

„Das System liefert sehr aussagekräftige Daten, die auch der Laie versteht“, lobt Carl Oelker die benutzerfreundlich aufbereiteten Auswertungen. Mit ihnen lassen sich dann auch Vollständigkeitskontrollen durchführen: Wurden überhaupt alle zur Verarbeitung anstehenden Dokumente versendet und archiviert? So lassen sich im Rahmen eines Bounce-Managements über die ID auch diejenigen Dokumente ermitteln, die auf Grund ungültiger E-Mail-Adressen zurückgekommen sind. DocBridge Pilot stellt in diesem Zusammenhang die technologische Basis zur Verfügung, dass nicht zugestellte E-Mails automatisch dem entsprechenden Vorgang zugeordnet werden.

Automatisierter Versand nach festgelegten Regeln

Der physische Versand ist klar geregelt. Alle Dokumente, die bis 4.30 Uhr im Printpool eintreffen, werden noch am selben Tag an den Druckdienstleister übergeben. Einigen Fachbereichen wird eine Frist bis Mittag eingeräumt für den Versand am selben Tag. In beiden Fällen sind die Abläufe komplett automatisiert, wobei die Reihenfolge entsprechend der Dringlichkeit eines Vorganges festgelegt ist.

In DocBridge Pilot erfolgt auch die Zusammenstellung der Dokumente zu portooptimierten Sendungen. Dazu unterbreitet das System automatisch Vorschläge für die Einstufung in verschiedene Portoklassen, die an den externen Dienstleister weitergegeben werden. Das heißt, die VHV Gruppe entscheidet, welches Porto für die jeweilige Sendung angewendet werden soll. Die DV-Freimachung übernimmt der Dienstleister, doch der „Printpool“ schafft bereits die dafür notwendigen Voraussetzungen.

Ende der Fahnenstange noch nicht in Sicht

Das automatisierte Beifügen von Anlagen war ein wichtiges Auswahlkriterium für die VHV Gruppe. DocBridge Pilot berücksichtigt dabei die Anzahl der beim Druckdienstleister zur Verfügung stehenden Ressourcen (Stationen) für das Beifügen von Anlagen und bündelt die Jobs je Station. Bei Beilagen, die nur in kleinen Mengen benötigt werden, druckt der DocBridge Pilot diese einfach mit. Dadurch eröffnet sich auch die Möglichkeit, die Beilagen zu personalisieren. Im diesem Fall wird auf die Beilage die Versicherungsnummer des Empfängers aufgebracht. Bei E-Mail oder E-Post werden die Beilagen, falls gefordert, elektronisch zugefügt.

Ein weiteres Feature, das Carl Oelker und seine Kollegen an der Lösung von Compart schätzen, ist das ausgefeilte Logo-Handling: Je nachdem, über welchen Kanal das Dokument rausgeht, entscheidet das System, ob und welches Logo in welcher Farbe in die Korrespondenz eingefügt oder aber auch – wenn es von der Fachapplikation bereits angeliefert wird – „unterdrückt“ wird.

Gleichzeitig stellte die VHV Gruppe auf Vollfarbdruck um. In DocBridge Pilot sind Regelwerke hinterlegt, nach denen das System prüft, ob ein Dokument farbig oder in schwarz-weiß gedruckt werden soll. Das dafür notwendige Handling der Ressourcen erfolgt in der Software. Ziel ist es, die Farbechtheit zu garantieren bzw. die Anpassungen an den geforderten Farbraum vorzunehmen.

Seit der Einführung von DocBridge Pilot hat es zwei Release-Wechsel gegeben, derzeit ist die Version 2.13 im Einsatz. Geplant ist, künftig alle in der VHV Gruppe erstellten Dokumente über den „Printpool“ laufen zu lassen. In diesem Zusammenhang soll dann auch HTML als Standardformat für den E-Mail-Versand etabliert werden.

Headquarters

Compart AG
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
E-Mail: info@compart.com

Northern European Region

Compart Deutschland GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 309605-0
E-Mail: info@ner.compart.com