

Dokumentenmanagement auf bayerisch

Anwenderbericht | Compart



Bei Deutschlands größtem öffentlichen Versicherer ist das Output-Management eine wichtige Drehscheibe in der Kundenkommunikation. Das erneuerte System deckt den gesamten Prozess der Dokumentenbearbeitung im Konzern ab - von der Datenlieferung über die Erstellung und Bearbeitung bis zur Ausgabe über alle physikalischen und elektronischen Kanäle. Generalunternehmer für dieses komplexe Modernisierungsprojekt ist Compart.

Mit dem Feuer fing bei der Versicherungskammer Bayern alles an. Als 1811 die „Allgemeine Brandversicherungsanstalt“ gegründet wurde, war das die Geburtsstunde eines Unternehmens, das einmal zu den führenden Anbietern von Gebäudebrandversicherungen zählen sollte. Eng verbunden ist die Versicherungskammer Bayern vor allem mit der Entstehung des Versicherungswesens in Bayern und der Pfalz und dort inzwischen Marktführer. Tradition und Moderne bilden bei dem Unternehmen, dessen Eigentümer die Sparkassen sind, seit jeher eine nachhaltige Symbiose. Heute umfasst der Konzern Versicherungskammer Bayern (VKB) 15 Versicherungsunternehmen und unterhält mit den Sparkassen, Genossenschaftsbanken und eigenen Agenturen ein sehr dichtes Vertriebsnetz. Der Konzern betreut Privat- und Geschäftskunden, Landwirte, Kommunen und Gewerbetreibende.

Die Police bald aufs Smartphone?

Leicht vorstellbar, dass angesichts dieser Größe das Dokumentenaufkommen hoch ist. Allein im Einzeldruckbereich fallen 117 Millionen Seiten jährlich an, beim Endlosdruck sind es 16 Millionen: Policen, Abrechnungen, klassische Geschäftsbriefe, Schadensmeldungen. Hinzu kommt „Spezialoutput“ wie Angebote, Bestel-

lungen, Dokumente aus Einkauf/Logistik etc. Nicht zu vergessen die nachgelagerte Verarbeitung, beispielsweise die Bündelung und Kuvertierung. Rund 21 Millionen DIN lang und anderthalb Millionen C4-Kuvertierungen durchlaufen jährlich die Poststraße, insgesamt verlassen etwa 24 Millionen Sendungen das Unternehmen, der größte Teil davon über das angeschlossene Druckzentrum eines externen Dienstleisters. Stefan Unterbuchberger von der VKB: „Natürlich würden wir Versicherungspolicen und andere Dokumente gern auch elektronisch versenden. Doch das Problem ist, dass wir die Zustellung solcher rechtsverbindlichen Schriftstücke nachweisen müssen. Und genau hier gibt es noch Unter-

schiede zwischen physikalisch-postalischem und elektronischem Versand hinsichtlich rechtlicher Wirksamkeit und Beweiskraft.“ Auch der Datenschutz spielt da eine wichtige Rolle. Daher überwiegt generell in der Versicherungsbranche immer noch Papier, so Stefan Unterbuchberger. Der Leiter Output-Management hält trotzdem die digitalen Medien für lohnende Alternativen. „E-Postbrief und De-Mail sind Varianten, deren Marktentwicklung wir genau verfolgen. Darüber hinaus prüfen wir auch aktiv weitere Möglichkeiten der Verschlüsselung und elektronischen Zustellung.“ Er und seine Kollegen können sich durchaus vorstellen, dass auch die VKB künftig mehr Dokumente elektronisch versendet.

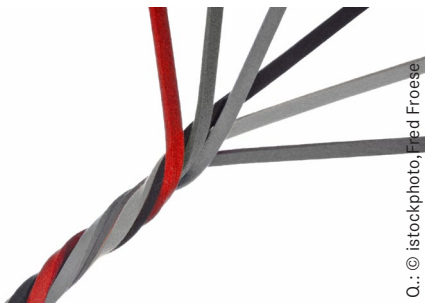
Executive Summary

Die Versicherungskammer Bayern modernisiert ihr Output-Management. Das neue System soll einen flexiblen Massenbetrieb für alle physischen und elektronischen Kanäle gewährleisten. Deutschlands größter öffentlicher Versicherer erzielt damit eine weitere Qualitätsverbesserung; zusätzlich hat dies einen positiven Einfluss auf die Kosten in der Dokumentenerstellung und -ausgabe. Ein Kernstück der neuen Architektur sind die Lösung DocBridge Mill von Compart sowie das auf XML basierte Textverarbeitungsprogramm Cartago Live Workspace von Cartago Software, einem langjährigen Compart Partner. DocBridge Mill, eine plattformunabhängige und skalierbare Software zur Modifizierung von Dokumenten unterschiedlichen Formats, kommt bei der VKB in der Konvertierung zum Einsatz. Bis 2016 soll der gesamte Konzern auf das neue System migriert sein. Auch elektronische Kanäle wie mobile Devices und Social Media könnten künftig in die neue Output-Management-Struktur integriert werden.

Dokumentenmanagement auf bayerisch

„Wenn die elektronische Post die Ansprüche an Datenschutz und rechtssicherer Dokumentation komplett erfüllt, wird sie die physische mittelfristig verdrängen.“

Noch aber wird bei Deutschlands größtem öffentlichen Versicherer überwiegend gedruckt. Alle Prozesse für die Erstellung und Ausgabe von Dokumenten werden im „zentralen Kompetenzcenter Output“, das bei Stefan Unterbuchberger und seinen 16 Mitarbeitern angesiedelt ist, gesteuert. Der Bereich ist in das großangelegte Projekt „Renew Output Management“ bei der VKB eingebunden, das die Vereinheitlichung und Erneuerung der IT-Infrastruktur für die Dokumentenverarbeitung zum Ziel hat. Eine Vorstudie hatte Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf Kosten, Qualität und Zeit offenbart.



Präsent auf allen Kanälen

Als „Kommunikationsdrehscheibe“ ist das Output-Management bei der VKB ein wichtiger Baustein in der Kundenpflege. Daher entwickelten die Verantwortlichen ein modernisiertes Output-System, das den gesamten Prozess der Dokumentenbearbeitung und -ausgabe im Konzern abdeckt – von der Datenlieferung über die Erstellung und Verarbeitung bis zur Ausgabe. Getestet wurde es zunächst im Bereich „Realkredit“, wo es seit mehreren Jahren erfolgreich im Einsatz ist. Die verwendeten Technologien und Architekturprinzipien (SOA, Webtechnologie, offene Datenformate) haben den Test bestanden. Bewusst habe man dabei auf Formate wie HTML, XSL und XML gesetzt, um die notwen-

dige Flexibilität zu haben, so Stefan Unterbuchberger. „Wir wollen in der Lage sein, Content jeder Art und jeden Formats auf allen Kanälen auszugeben, als Druck genauso wie über mobile Endgeräte.“ So spielt HTML5 in der Zukunft beispielsweise eine wichtige Rolle für die Darstellung von Dokumenten auf iPad, Smartphone etc., unabhängig von der Größe des Displays. Denkbar also, dass bei der VKB künftig auch bestimmte Dokumententypen elektronisch verschickt werden. Doch bis dahin ist es noch ein weiter Weg. Nach dem erfolgreichen Auftakt wird jetzt der Bereich Schadensregulierung auf das neue System umgestellt. Auch hier kommen E-Mail und Fax als weitere Medien zum Einsatz – und das mit völlig unterschiedlichen Vertrags- oder Geschäftspartnern. Weitere Ausbaustufen mit anderen Sparten werden folgen. Bis 2016 soll der gesamte Konzern auf das neue System migriert sein. Welche elektronischen Kanäle man künftig nutzt, ist noch offen. Jedenfalls denken Stefan Unterbuchberger und seine Kollegen auch über Social Media nach. Noch gebe es bei der VKB, wie bei anderen Unternehmen der Branche, keine enge Verzahnung mit den Geschäftsprozessen. Plattformen wie Facebook & Co. beispielsweise für den Kundendialog zu nutzen, ist für den Output-Manager vorstellbar.

XML und HTML5 bestimmen das Output-Management

Ein Kernstück der neuen Architektur sind die Lösung DocBridge Mill von Compart sowie das auf XML basierte Textverarbeitungsprogramm Cartago Live Workspace von Cartago Software, einem langjährigen Compart Partner. DocBridge Mill, eine plattformunabhängige und skalierbare Software zur Modifizierung von Dokumenten unterschiedlichen Formats, kommt bei der VKB in der Konvertierung zum Einsatz. Mit der Cartago-Lösung wiederum lassen sich komplexe Geschäftsdokumente sowohl für interaktive (online) als auch für Batch-Anwendungen

erstellen. Stefan Unterbuchberger: „Compart und Cartago waren die richtige Wahl, denn beide Unternehmen sind mit ihren Produkten sehr weit, was die Berücksichtigung von zukunftsfähigen Standards angeht. Wir wollten offene Formate wie XML und HTML. Mit ihrem Leistungsspektrum kommen Compart und Cartago unseren Bedürfnissen sehr nahe.“ Zudem hat sich Compart im Bereich Konvertierung mit seinen Experten eine hohe Akzeptanz im Markt verschafft. Trotzdem haben sich Stefan Unterbuchberger und seine Mitarbeiter die Entscheidung nicht leicht gemacht. Aufgrund der Vielzahl von Lösungsansätzen habe man mit einer ganzen Reihe von Anbietern gesprochen. Letztlich gaben die langjährigen Erfahrungen Comparts und die innovativen Ansätze des global agierenden Unternehmens den Ausschlag. Beide Partner bescheinigt Stefan Unterbuchberger ein professionelles Projektmanagement und gute Unterstützung bei der Umsetzung.

Compart, das bei der Versicherungskammer Bayern als Generalunternehmer agiert, ist für die VKB kein Unbekannter: Im Zuge der Umstellung auf das bisherige Text-Druck-System hatte man zu einem früheren Zeitpunkt für die Beilagensteuerung bereits ausgewählte Komponenten der DocBridge Mill Software genutzt und dabei sehr gute Erfahrungen gemacht. „Man merkt einfach, dass Compart ein Spezialist für die Optimierung von Datenströmen ist, und zwar für alle gängigen Formate und Ausgabekanäle“, sagt Stefan Unterbuchberger. Möglich, dass man bei der VKB in der Zukunft auf DocBridge Pilot umstellt – Comparts Software für die Bündelung von Dokumenten aus unterschiedlichen Quellen zu portooptimierten Sendungen. Sie könnte dann zur zentralen Drehscheibe im Output-Management bei Deutschlands größtem öffentlichem Versicherer 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

www.compart.com