



Keine Chance dem Flaschenhals!

Anwenderbericht | Compart



Was tun, wenn das Dokumenten-Management-System in einem Unternehmen an seine Grenzen stößt und dadurch das Ausfallrisiko steigt? Für die UNIQA, einer der größten Versicherer Zentral- und Osteuropas, war das der Anlass, über eine grundlegende Erneuerung nachzudenken. Dabei spielt DocBridge Mill Plus, die von Compart entwickelte Konvertierungslösung, eine entscheidende Rolle. Der Compart Partner Docolution hat die komplexen Anforderungen für UNIQA umgesetzt.

„Könnten wir, aus welchem Grund auch immer, plötzlich nicht mehr auf die rund 200 Millionen Dokumente in unserem Konzern zugreifen, wäre das eine Katastrophe.“ Dank eines professionellen Betriebs und der ständigen technologischen Weiterentwicklung ist dieses Worst-Case-Szenario bei der UNIQA Group, einer der größten Versicherungsgesellschaften Zentral- und Osteuropas nie eingetreten. Georg Gfrerer, Geschäftsführer der UNIQA IT-Services GmbH spielt damit auf einen neuralgischen Punkt innerhalb des Versicherungskonzerns an: UNIQA betreibt ein Dokumenten-Management-System, auf das Mitarbeiter jederzeit und überall, also auch in den einzelnen Landesgesellschaften, zugreifen müssen.

Die Besonderheit: Die Dokumente liegen in unterschiedlichen Formaten vor. Die Bandbreite reicht von PDF und HTML bis hin zu den klassischen Imageformaten (PNG, TIFF, JPEG, GIF, BMP etc.). Da bedarf es einer zuverlässigen Konvertierung, um sich jede Art von Dokument im gewünschten Format anzeigen zu lassen. Dabei geht es nicht nur um Schnelligkeit („on-the-fly“), sondern auch um Bandbreite: Es muss sichergestellt werden, dass mehrere Tausend Nutzer gleichzeitig auf die Dokumente zugreifen können.

Mit dem alten System stieß UNIQA diesbezüglich an Grenzen. Abgesehen davon, dass das bisherige Webinterface auf Java-Applets basierte, einer Technologie, die immer weniger von Browsern unterstützt wird: Das Altsystem wurde vom Hersteller einfach nicht weiterentwickelt, so dass für UNIQA klar war, entgegen dieser technologischen Sackgasse steuern zu müssen. Also entschloss man sich, das Web-Frontend zum Dokumenten-Management-System insgesamt auf eine moderne und zukunftsfähige Technologie zu stellen. Außerdem sollte es für die Nutzer weiterhin wie gewohnt zu bedienen sein. Zunächst entwickelte UNIQA ein neues Webinterface auf der Basis von Javascript und HTML5. Damit wurde eine wichtige Grundlage für die Zukunftsfähigkeit des DMS gelegt: HTML5 ist derzeit das intelligenteste Format für die medienunabhängige Darstellung und Ausgabe von Inhalten.

Zusammen mit der Docolution GmbH (www.docolution.com), einem ausgewiesenen Experten für Software und Dienstleistungen im Bereich Customer Communication und Document Output Management, wurde die Komponente der Echtzeit-Konvertierung auf Basis von DocBridge Mill Plus in das Dokumenten-Management-System integriert.

Die skalierbare und plattformunabhängige Lösung, entwickelt von der Compart, einem langjährigen Partner der Docolution, ist das vielfach erprobte „Schweizer Messer“ für Konvertierung, das auch in diesem Anwendungsfall eine zentrale Rolle spielt. Docolution hat in enger Abstimmung mit der Entwicklungsmannschaft von UNIQA die Feinabstimmung für die teils sehr komplexen Anforderungen vorgenommen.

Executive Summary

Beim Versicherer UNIQA ist das Dokumentenmanagement (DM) ein sensibler Bereich: Rund 10.000 Mitarbeiter greifen auf mehr als 200 Millionen Policen, Schadensmeldungen, Schriftstücke etc. zu und bearbeiten diese. Ein geschäftskritischer Faktor ist dabei die Verarbeitungsgeschwindigkeit des Systems. Damit es hier nicht zu Verzögerungen oder gar Ausfällen kommt, hat der Versicherungskonzern sein DM-System auf eine technologische state-of-the-art-Basis gestellt. Darin eingeschlossen: DocBridge Mill Plus für die leistungsfähige Konvertierung hochvolumiger Dateien.

Leistungsfähige Dokumentenkonvertierung

Jährlich 40 Millionen neue Dokumente

Angesichts des hohen Dokumentenaufkommens im Versicherungskonzern kann man sich gut vorstellen, wie leistungsfähig das neue DMS mit DocBridge Mill Plus als einem Kernelement sein muss. Zur Illustration: Jährlich kommen etwa 40 Millionen neue Unterlagen hinzu, die im System hinterlegt werden müssen: Policen, Schadensmeldungen/-berichte, Anträge, juristischer Schriftverkehr etc. Diese Dokumente liegen nicht nur in unterschiedlichen Formaten vor, sondern besitzen in der Regel ein sehr hohes Datenvolumen. Eine Stärke von DocBridge Mill Plus ist die Fähigkeit, auch mit hochvolumigen Dateien souverän umzugehen. Dadurch ist ein rascher und komplikationsfreier Zugriff gewährleistet.

Mehr noch: Die Mitarbeiter müssen die Dokumente auch annotieren, also mit Bemerkungen versehen, signieren, in eine elektronische Akte zusammenführen, revisionssicher archivieren und, falls erforderlich, an diverse Stellen (u.a. Sachverständige, Rechtsanwälte, Justizbehörden) übermitteln.

Konkret heißt das, dass beispielsweise ein Sachbearbeiter in der Schadensregulierung die für einen Vorgang relevanten Dateien (z. B. Korrespondenz, Bilder, Scans) im DMS auswählt, elektronisch stempelt, gegebenenfalls um grafische oder textuelle Anmerkungen ergänzt und in eine elektronische Akte zusammenführt. Dabei können Seiten und Objekte skaliert, gedreht, gespiegelt und invertiert werden. Das Ergebnis ist ein komprimiertes Gesamt-PDF inklusive Annotationen, das gedruckt, aber auch elektronisch verschickt werden kann.

Konstruktive und schnelle Projektumsetzung

An DocBridge Mill Plus gefällt den Mitarbeitern der breite Funktionsumfang, der weit über das eigentliche Konvertieren hinausgeht. Vor allem die Geschwindigkeit der Verarbeitung ist ein großer Vorteil der Compartment-Lösung. Auch die Fähigkeit zur nahtlosen Einbindung in bestehende Strukturen sei ein großes

Plus, so Georg Gfrerer. Zwar wurden auch Softwarealternativen im Open-Source-Bereich unter die Lupe genommen, doch letztlich kam man zum Schluss, dass eine kommerzielle state-of-the-art-Lösung der bessere Weg ist – allein schon der Investitionssicherheit wegen (kontinuierliche Weiterentwicklung).

Die Implementierung des neuen DMS Web-Frontend selbst verlief sehr zügig. Nach der Beauftragung Ende 2016 und dem anschließenden Proof of Concept (PoC) stand im darauffolgenden Frühjahr bereits der erste Prototyp des neuen DMS zur Verfügung. Eine sehr ausführliche Testphase, die weitere Optimierungspotenziale zutage förderte, erfolgte sowohl auf der Web-Frontend-Ebene als auch an den Schnittstellen zu den Mainframe-Applikationen.

Georg Gfrerer lobt in diesem Zusammenhang die sehr gute Kooperation zwischen der Docolution und den Mitarbeitern von UNIQA Raiffeisen Software Service, der rumänischen Tochter des konzern-eigenen IT-Dienstleisters UNIQA IT Services („UITS“): „Die Kommunikation war von Beginn an sehr konstruktiv und sicher ein Faktor für den Projekterfolg.“

Es habe ein ständiger Austausch von Ideen stattgefunden. Probleme wurden in der Regel innerhalb von 24 Stunden gelöst, es gab speziell Mitarbeiter, die für die Bearbeitung, Priorisierung und Überwachung der Tickets zuständig waren. Überhaupt habe das gesamte Docolution-Team voll und ganz hinter dem Projekt gestanden, so der Manager weiter.

Im Juli 2017 ging das modernisierte DMS in den wichtigsten Bereichen produktiv. Schrittweise zogen die anderen Abteilungen nach. Mittlerweile arbeiten an die 10.000 Benutzer mit dem neuen System. Der Großteil der Entwicklung wurde von der UNIQA Raiffeisen Software Service in Cluj (Rumänien) durchgeführt. Die Implementierung erfolgte durch UNIQA IT-Services und Docolution in Wien.



Headquarters

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

Anwenderbericht | Compart | 2017

Docolution GmbH

Gumpendorfer Straße 138/4
1060 Wien
Österreich
Phone: +43 660 77468 00
E-Mail: info@docolution.com

www.compart.com