

WWK VERSICHERUNGEN: VON DER INDIVIDUALLÖSUNG ZUM MACROS REPLY STANDARD

Schon früh arbeiteten die WWK Versicherungen in Leben und Komposit mit elektronischer Akte und früher Digitalisierung. IT-Basis dafür war eine eigenentwickelte Software. Technische Entwicklungen bei den Betriebssystemen stellte die in München beheimatete Versicherung dann vor die Entscheidung: Neuentwicklung oder Standardlösung. Den Abschied von der Eigenlösung hin zum Standard führte man in Zusammenarbeit mit dem Workflow- und Branchenspezialisten Macros Reply durch. Der Wechsel stellte hohe Anforderungen an die beiden Partner, eröffnet dem Versicherungsunternehmen heute aber viele zusätzliche Möglichkeiten für Effizienzsteigerungen.



„Die Schadensbearbeitung erfolgt deutlich effizienter und schneller. Die Kunden profitieren von der guten E-Mail-Integration und der Möglichkeit, jederzeit Auskünfte zum Status eines Vorgangs erhalten zu können.“

Alexander Lauerer, Gruppenleiter Abteilung Versicherungstechnik, WWK Versicherungen

DER KUNDE

Die WWK ist ein substanz- und wachstumsstarker, unabhängiger und moderner Finanzdienstleister. Seit Jahrzehnten gehört die WWK zu den Marktführern im Bereich der fondsgebundenen Lebensversicherung. Auch im Bereich privater Personen- und Sachversicherungen zählt die WWK zu den leistungsstarken Versicherern. Mit der eigenen WWK Investment S. A. und WWK Pensionsfonds AG ist die WWK erfolgreich positioniert.

DAS PROJEKT

„Für einen Softwareanbieter sind Softwareeinführungen bei Kunden, die von Individualentwicklungen auf Standardlösungen umstellen, immer besonders anspruchsvolle Projekte – so auch unser Projekt bei der WWK“, erläutert Sarah Bargsten, Projektleiterin beim Softwareanbieter Macros Reply. „Der Hintergrund: Die Fachabteilungen kennen die eigene Lösung. Beim Vergleich mit Standardlösungen geht es daher selten um richtig oder falsch, sondern meist um gewohnt und ungewohnt, historisch gewachsener Prozess und neuer Prozess. Auf der anderen Seite will das Unternehmen die Vorteile einer Standardlösung nutzen: Zukunftssicherheit, Best Practices und modernste Technologien, Branchen-Knowhow des Anbieters.“ Zentrale Erfolgsfaktoren bei der Umstellung der WWK auf eine Standardsoftware waren daher neben der klaren Managemententscheidung für die Standardlösung auch eine frühe und intensive Einbindung

der IT- und Fachabteilungen in das Projekt und eine große Flexibilität des Softwareanbieters bei der Implementierung von Funktionen und Prozessen. Weitere Pluspunkte sammelte die konfigurierbare Standardsoftware durch neue, zusätzliche Funktionen, von denen die Arbeit der Fachabteilungen profitierte. Aber der Reihe und dem Projektverlauf nach.

TECHNOLOGISCHE VERÄNDERUNGEN TREIBEN DEN WECHSEL

Auf Basis einer eigenentwickelten Lösung profitierte die WWK in den Sparten Leben und Komposit bereits seit langem von Effizienzsteigerungen durch die frühe Digitalisierung des Posteingangs und die softwaregestützte Arbeit mit elektronischen Akten. Dann kündigte der Hersteller den Support der Anwendung und stellte das Unternehmen damit vor die Entscheidung: Neuentwicklung oder Standardlösung.

Für die Entscheidung evaluierte das Münchener Unternehmen sehr intensiv. Man holte sich branchenerfahrene IT-Berater wie Zöller &

Partner ins Haus, besuchte Referenzinstallationen bei anderen Versicherern und ließ zeitgleich die eigene IT-Abteilung an Konzepten für eine Eigenentwicklung arbeiten. Die strategische Ausrichtung fiel auf die Standardsoftware. Neben Vorteilen bei Zukunftssicherheit und regelmäßigen Updates mit Funktionserweiterungen sah man in der Standardsoftware auch die Möglichkeit, von der bis dato dokumentenzentrierten Sicht der Eigenentwicklung auf eine stärker vorgangsorientierteren Arbeitsweise umzustellen.

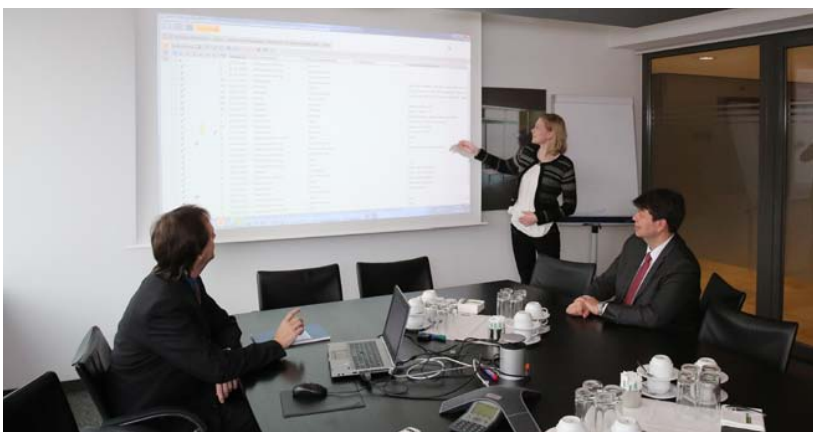
Aufgrund der Evaluation und intensiven Vorgesprächen entschied man sich dann für die Lösung von Macros Reply. Um den Wünschen der Fachabteilungen bei Oberflächen und speziellen Prozessen zu entsprechen, nutzte man die umfangreichen Konfigurations- und Erweiterungsmöglichkeiten der Software. Ohne große Prozessänderungen arbeiten die Sparten Leben und Komposit der WWK heute mit der Standardlösung.

MODERNE STANDARDSOFTWARE IST FLEXIBEL

Wie flexibel sich moderne Standardsoftware den Anforderungen der Kunden anpassen lässt, zeigte sich auch in einem völlig anderen Bereich. Über eine intern entwickelte Software wurde bei der WWK auch die Betreuung des Außendienstes unterstützt. Auch diese Anwendung „AD Personal“ wurde in die Macros-Lösung integriert. Verträge, Führungszeugnisse, Provisionsvereinbarungen und -berechnungen für die Mitarbeiter des Außendienstes laufen seither mit großem Augenmerk auf die Datensicherheit über das Macros Reply-DMS. Das Unternehmen sichert sich so auch die Konformität mit den verschärften gesetzlichen Bestimmungen nach § 84 HGB in diesem Bereich.

SEIT 2015 AUCH DIE KÖNIGSDISZIPLIN SCHADEN

„Bis Ende 2014 hatten wir im Bereich Schaden auf Digitalisierung und eAkte aus Respekt vor der deutlich komplexeren Vorgangsbearbeitung verzichtet. Doch der Erfolg und die Erfahrung mit



Das Projektteam in enger Abstimmung:
Herbert Schwarzer und Alexander Lauerer (WWK Versicherungen) mit Sarah Bargsten (Macros Reply)

der Lösung in den anderen Sparten befeuerte das Umdenken“, erläutert Alexander Lauerer, Gruppenleiter Abteilung Versicherungstechnik. Und sein Kollege Herbert Schwarzer, Interner Unternehmensberater bei der WWK ergänzt: „Die Fachabteilungen wollten ihren Kunden zudem mehr Service und eine schnellere Bearbeitung bieten. So ließ sich

beispielsweise die zunehmende Bedeutung der elektronischen Mail in der Kommunikation rund um die Schadensregulierung in den bestehenden, papiergebundenen Prozessen nur sehr umständlich abbilden – Wir haben Mail und Anhänge teilweise ausdrucken müssen.“

Auch hier sollte die gleiche Software eingeführt werden, aber die Herausforderungen hätten unterschiedlicher kaum sein können. Die Fachabteilungen bei Leben und Komposit waren die Arbeit mit der elektronischen Akte gewohnt und hatten daher wenig Berührungspunkte mit softwaregestützten Prozessen. Die Mitarbeiter hatten aber teilweise mit anders gestalteten Oberflächen, mit Prozessumstellungen und mit der in der Standardlösung stärker vorgangsbezogenen Bearbeitung „gekämpft“. Im Bereich Schaden galt es dagegen, deutlich komplexere Vorgänge von der papiergebundenen Bearbeitung auf die Arbeit mit der eAkte zu transformieren – und es galt eine Mannschaft zu überzeugen, die bis dato papiergebunden arbeitete.

SPIELWIESEN UND ANDERE INNOVATIVE CHANGE MANAGEMENT-METHODEN

„Um den Fachabteilungen mehr Sicherheit zu geben und zu zeigen, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen, sind wir in einen sehr umfangreichen Requirements-Engineering-Prozess gegangen (Pilotprojekt), haben uns bei Workshops, der Definition der Anforderungen und Prozesse

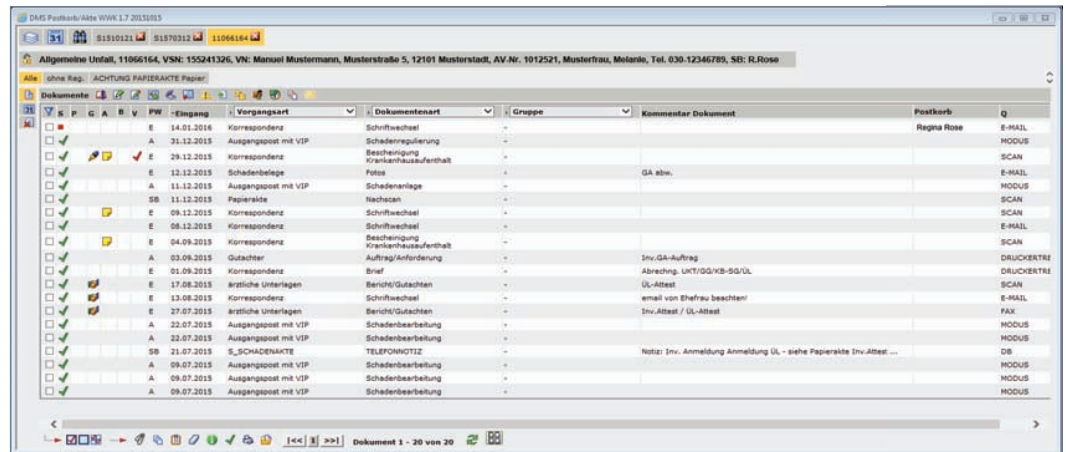


Abbildung: Elektronische Akte

eine Qualitätssicherung vom Fraunhofer Institut geholt“, beschreibt Alexander Lauerer den Start des Projektes.

Eine weitere innovative Idee: die Spielwiese. In Kleingruppen von vier Personen und von zwei Experten betreut, bekamen die Mitarbeiter konkrete Aufgaben und Szenarien, die sie in einer Testinstallation abarbeiten sollten. So war die Spielwiese Change Management Tool, Schulungscenter und Softwaretest zugleich. „Der Erfolg hat uns Recht gegeben. Bei der Einführung konnten wir so die Schulung auf einen halben Tag begrenzen. Zudem bewerteten die Mitarbeiter die wiederholten Tests und Schulungen an der Software mit konkreten Bearbeitungsszenarien deutlich besser als die sonst üblichen, zusammenhängenden Schulungen über einen längeren Zeitraum“, betont Herbert Schwarzer. Dabei war auch stets die Einbindung des Anbieters Macros Reply wichtig, der die in der Software abgebildeten Best Practices und Tools erläuterte. Ein Beispiel dafür: Die konfigurierbaren Checklisten, die auf einen Blick den Status der Vorgangsbearbeitung zeigen und die Prozessabläufe automatisch und auf einfachste Weise transparent dokumentieren.

ALLE ÜBERZEUGT

Mit der Einführung der Macros Reply-Lösung in der Schadensbearbeitung ist die WWK seit Mitte 2015 komplett auf eine Standardsoftware für DMS und eAkte umgestiegen. In den Sparten Leben und Komposit, in denen man bereits mit einer eigenentwickelten Software gearbeitet hatte, nutzt das Unternehmen viele funktionale Erweiterungen – beispielsweise über Checklisten, das deutlich flexiblere Regelwerk für die Postverteilung und die Integration der E-Mail-Kommunikation – und eine vorgangs- statt dokumentenorientierte Sicht.

„Naturgemäß noch größer ist der Nutzen im Bereich Schaden. Die Schadensbearbeitung erfolgt deutlich effizienter und schneller. Die Kunden profitieren von der guten E-Mail-Integration und der Möglichkeit, jederzeit Auskünfte zum Status eines Vorgangs erhalten zu können“, fasst Alexander Lauerer knapp zusammen. Und die Vorteile von eAkte und Software spüren die Mitarbeiter auch an ganz unerwarteter Stelle: „Anders als der alte Postkorb für die Papierakte platzt der elektronische Postkorb nach dem Urlaub nicht aus allen Nähten. Die Arbeit von abwesenden Mitarbeitern kann komfortabel und quasi live im Regelwerk umverteilt werden“, erläutert Herbert Schwarzer.

Im Unternehmen gilt die Umstellung auf die Standardsoftware von Macros Reply als voller Erfolg. Was würden die beiden WWK-Experten Herbert Schwarzer und Alexander Lauerer Kollegen anderer Versicherungen auf den Weg geben, die auch vor der Entscheidung zwischen Individualentwicklung und Standardsoftware stehen? Investitionen in den Change Management-Prozess, die frühe Einbindung der Kollegen aus den Fachabteilungen und transparent begründete Entscheidungen im Projektverlauf fördern die Akzeptanz und beschleunigen die eigentliche Einführungsphase. Dagegen sind politisch motivierte Abweichungen vom Standard – beispielsweise um kurzfristig bei einzelnen Nutzer- oder Interessengruppen eine Zustimmung zu „erkaufen“ – unbedingt zu vermeiden. Abweichungen vom Standard sollten mit Blick auf die dadurch komplexer werdenden Updates ausschließlich wohlüberlegt und aus fachlichen Gründen erfolgen.



Als Spezialist für Dokumentenmanagementsysteme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagementsysteme, Archivlösungen, Vorgangssteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der Macros Reply haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Das hohe fachliche, branchen- und prozessspezifische Know-how der Macros-Mitarbeiter spiegelt sich in jedem Produkt wider und ist zugleich wertvollstes Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Denn in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten und Erweiterungsmodulen bietet Macros Reply seinen Kunden genau die Lösung, die die individuellen Geschäftsprozesse präzise abbildet. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Macros Reply den Zugriff auf das Know-how von über 4 700 IT-Experten.

Weitere Informationen finden Sie unter www.macrosreply.com und unter www.reply.com

Macros Reply GmbH
Hackerbrücke 6
80335 München
Tel. +49 89 411142-400
Fax +49 89 411142-499