

BARMENIA: MIT ERFOLG – ARCHIV MIGRIERT, eAKTE UND POSTKORB ETABLIERT

Wichtige Erfolgskomponente für die Barmenia Versicherungs-Gruppe ist eine moderne IT zur Stützung und Absicherung der Bearbeitungsprozesse. Mit dem bestehenden Archivsystem stieß man an Grenzen und wollte nach ersten Piloten mit der frühen Archivierung auch gruppenweit und spartenübergreifend die Vorteile einer modernen eAkte- und Postkorblösung nutzen. Barmenia initiierte mit Macros Reply ein mehrjähriges IT-Projekt. Das Archiv wurde mit mehr als 10 Millionen Dokumenten von Juke-Boxen auf EMC Centera migriert. Die Partner implementierten eine einheitliche eAkte- und Postkorblösung, die bis zum Absprung in die fachlichen Bestandssysteme alle relevanten Funktionen für die Workflow-Organisation in der Sachbearbeitung integriert. Die mit Macros Reply entwickelten IT-Lösungen stellen heute das informationstechnische Grundgerüst für die Sachbearbeitung in der Barmenia Versicherungs-Gruppe dar. Gemeinsam mit Macros Reply wurde eine effiziente, hochflexible und damit zukunftsfeste elektronische Vorgangsbearbeitung im Unternehmen etabliert, die die Sachbearbeitung deutlich transparenter, effizienter und schneller macht.



„Um derart komplexe IT-Projekte erfolgreich zu stemmen, verlangt es von Produktgebern, Dienstleistern und eigenen Mitarbeitern ausgeprägte Soft Skills und der ‚Nasenfaktor‘ muss stimmen. In Macros Reply fanden wir den Partner auf Augenhöhe, den wir suchten. Uns wurden fachlich und IT-technisch überzeugende Lösungen präsentiert – und ein praktikables Konzept für die Migration des bisherigen Archivsystems“, André Engelmann, Abteilungsleiter E-Services, Barmenia Versicherungs-Gruppe.

DER KUNDE

Die Barmenia gehört zu den großen, unabhängigen Versicherungsgruppen in Deutschland. Rund 3.300 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst betreuen einen Bestand von fast 2 Millionen Versicherungsverträgen. Die wesentlichen Säulen der Barmenia sind die Barmenia Krankenversicherung a. G., die Barmenia Lebensversicherung a. G. und die Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG mit ihren Angeboten in den Bereichen Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrzeugversicherung. Barmenia-Sparten wie Allgemeine Versicherung, Krankenversicherung oder Lebensversicherung erfreuen sich großer Beliebtheit bei Kunden. Sichtbarer Beleg dafür sind zahlreiche Auszeichnungen wie „Beliebteste Versicherung“, „Beste private Krankenversicherung“ oder „Testsieger Service“ im Bereich der privaten Krankenversicherung.

FRÜHER EINSTIEG IN DIE ELEKTRONISCHE ARCHIVIERUNG

Um sich bei Qualität, Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit vom Wettbewerb abheben zu können, setzt die Barmenia Versicherungs-Gruppe traditionell auf moderne, leistungsstarke IT-Lösungen. So führte die Versicherung bereits in den 90er-Jahren die der Sachbearbeitung nachgeordnete, späte elektronische Archivierung ein. Mit BOAS (Barmenia optisches Archivsystem) verfügte man früh über ein eigenes IT-System mit WORM-Medien (Write-Once-Ready-Many). Dieses System wurde später durch das Archivsystem IBM FileNet abgelöst. „Zur Jahrtausendwende gab es im Unternehmen die Entscheidung, die Vorteile der elektronischen Akte über die frühe Archivierung auch in der Sachbearbeitung nutzen zu wollen. Erste Pilot- und Bereichslösungen basierten auf SmartFix als Scan-Lösung, einer eigenen Postkorb-Host-Lösung zur Verteilung und dem FileNet-Archiv als Backend“, erinnert sich Björn Schmitz, heute als Teamleiter des Bereichs „Input-Management“ der Barmenia Versicherungs-Gruppe tätig. Der schnelle technologische Fortschritt, immer neue Anbieter am Markt und die Notwendigkeit einer verstärkten Integration und Workflow-Orientierung der Systeme ließ aber die Erkenntnis reifen: Auf Dauer haben proprietäre, geschlossene Archivsysteme keine Zukunft. Die Risiken für die Versicherungen bei Einsatz und Anwendung sind groß und nur schwer beherrschbar. „Beispielsweise bei wirtschaftlichen Schwierigkeiten der Hersteller oder wenn der eigene Einfluss auf sehr schnell wachsende Hersteller rapide abnimmt und der Service leidet“, erläutert Björn Schmitz.

VIEWER- UND ARCHIV-MIGRATION

Im Rahmen der Evaluierung neuer Partner und Lösungen stieß das IT-Team der Barmenia dann auf Macros Reply. „In Macros Reply fanden wir den Partner auf Augenhöhe, den wir suchten. Uns wurden fachlich und IT-technisch überzeugende Lösungen präsentiert – und ein praktikables Konzept für die Migration des bisherigen Archivsystems“, berichtet André

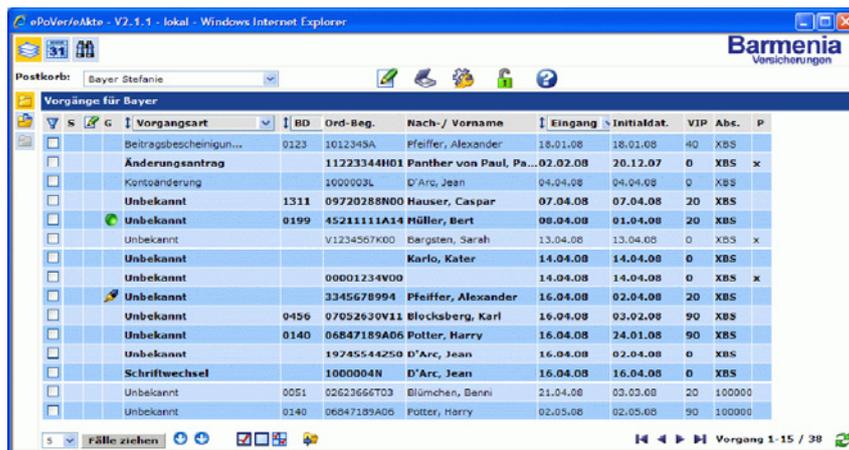
Engelmann, Abteilungsleiter E-Services, aus der Evaluationsphase. Das Gesamtprojekt zur Umstellung des Archivs und zur angestrebten Einführung von Postkorblösung und eAkte wurde in drei Projektphasen aufgeteilt. Um beim Change Management im Unternehmen mit schnellen Erfolgen (Quick Wins) überzeugen zu können, startete man mit der Umstellung auf den FileNet-Viewer von Macros Reply. Vorteilhaft waren hier die umfangreichen Erfahrungen des Macros Reply-Teams mit FileNet-Anbindungen. Bereits nach neun Monaten profitierte die Barmenia über den Macros Reply-Viewer von deutlichen Komfort- und Performance-Steigerungen beim Zugriff auf die archivierten Akten. Erstmals konnten die Sachbearbeiter auch Annotationen direkt im Viewer veranlassen.

ZEHN MILLIONEN DOKUMENTE MIGRIERT

In der zweiten Phase begann die Umstellung des Archiv-Systems auf EMC Centera. Dabei fungieren die EMC Centera-Systeme nur als physikalische Speichermedien. Die fachlich-logische Struktur der Daten und die Metadaten für Beschreibung und Suche werden über eine von Macros Reply erstellte Datenbank erfasst, die zugleich die Datenbasis für die angestrebte Postkorb- und eAkte-Lösung bildet. Die IT-technischen Prozesse, wie die Übergabe vom Scan-Bereich in das Archiv, das Splitten und Zusammenführen von Dokumenten oder das Druckmanagement, werden dabei durch die Macros Reply-Middleware eNform konfigurierbar und flexibel gesteuert. So bleibt die Barmenia flexibel, wenn es um die Einführung neuer Peripheriesysteme oder die Ausgestaltung und Änderung von Workflows geht. In etwa zwölf Monaten wurden mehr als 10 Millionen Dokumente vom ursprünglichen Archiv auf die neue Macros Reply/EMC Centera-Lösung migriert. In dieser Phase und bei der nachfolgenden Umstellung auf die eAkte bewährte sich für Björn Schmitz die Zusammenarbeit mit Macros Reply auch auf andere Weise: „Die IT-Experten von Macros Reply arbeiteten sehr eng mit uns zusammen. Auch zu späten Stunden und notfalls auch am Wochenende waren sie immer Teil unserer Mannschaft. Das ganze Team arbeitete stets unbürokratisch und zielgerichtet.“

ABLÖSUNG DER eAKTE VOM HOST-SYSTEM.

Nach der Migration des Archivs begann die Barmenia mit der Einführung von eAkte und Postkorblösung. Das IT-Team der Barmenia verfolgte dabei ein spartenübergreifend einheitliches Konzept für die eAkte, um durch diese Standardisierung Betriebs- und Weiterentwicklungskosten zu minimieren. Gleichzeitig sollten die fachlichen und organisatorischen Besonderheiten der Sparten über die konfigurierbare Ausgestaltung von Workflows und ein detailliertes Rollen- und Rechtekonzept aufgenommen und abgebildet werden. Schnell zeigten sich die Vorteile dieses Konzeptes: Das „Look & Feel“ sowie die Bedienung der eAkte ist unternehmensweit einheitlich, was Betrieb und Pflege stark vereinfacht. Heute greifen die Sachbearbeiter in den Sparten der Barmenia nur noch für die Fachlichkeit auf die Bestandssysteme zurück. Der Absprung in das Host-System erfolgt direkt aus der eAkte heraus. Die nach Aktenarten wie Vertragsakte, Schadensakte, Kundenakten oder Vorgangsakte unterteilte eAkte-Anwendung bietet allen Sachbearbeitern stets die komplette 360°-Rundum-Sicht auf alle Akten. Selbst das Anlegen von Notizen, das Terminmanagement oder auch das Antragsinfosystem wird innerhalb der eAkte und im Macros Reply-Viewer vollzogen. Ein weiteres Plus: Das System arbeitet browserbasiert. Auch der Außendienst kann auf die Akten zugreifen, ohne aufwendig Software-Clients auf mobilen Rechnern installieren zu müssen. Das Ziel des IT-Teams, Viewer und eAkte zu standardisieren, führte notgedrungen zu vielen Diskussionen – auch mit den Fachbereichen. Aber: Ob Vertrag, Pflege oder Auslandsversicherung in der Barmenia Krankenversicherung, Risiko und Kapital in der Barmenia Lebensversicherung oder Schaden, Haftpflicht oder Unfall im Kompositbereich – alle arbeiten heute mit der gleichen eAkte. Die Erfahrung von Björn Schmitz: „Ich habe diese Diskussionen als unheimlich produktiv und konstruktiv erlebt. Wir haben auch in Details viele gute Lösungen entwickelt und dann gemeinsam auf die definierten Ziele hingearbeitet.“ Der Projektleiter verweist in diesem Punkt auf die intensiven Trainings als ein Schlüssel zum Erfolg:



Vorgangart	RD	Ord-Beg.	Nach- / Vorname	Eingang	Initialdat.	VIP	Abc.	P
Beitragsbescheinigun...	0123	1012343A	Pfeiffer, Alexander	18.01.08	18.01.08	40	XBS	
Änderungsantrag		11223344H01	Panther von Paul, Pa...	02.02.08	20.12.07	0	XBS	x
Kontoänderung		1000003L	D'Arc, Jean	04.04.08	04.04.08	0	XBS	
Unbekannt	1311	0972028N00	Hauser, Caspar	07.04.08	07.04.08	20	XBS	
Unbekannt	0199	45211111A14	Müller, Bert	08.04.08	01.04.08	20	XBS	
Unbekannt		V1234567K00	Bergsten, Sarah	13.04.08	13.04.08	0	XBS	x
Unbekannt			Karlo, Kater	14.04.08	14.04.08	0	XBS	
Unbekannt		00001234V00		14.04.08	14.04.08	0	XBS	x
Unbekannt		3345678994	Pfeiffer, Alexander	16.04.08	02.04.08	20	XBS	
Unbekannt	0456	07092630V11	Blocksberg, Karl	16.04.08	03.02.08	90	XBS	
Unbekannt	0140	06847189A06	Potter, Harry	16.04.08	24.01.08	90	XBS	
Unbekannt		19745544250	D'Arc, Jean	16.04.08	02.04.08	0	XBS	
Schriftwechsel		1000004N	D'Arc, Jean	16.04.08	16.04.08	0	XBS	
Unbekannt	0051	02623666T03	Blümchen, Benni	21.04.08	02.03.08	20	100000	
Unbekannt	0140	06847189A06	Potter, Harry	02.05.08	02.05.08	90	100000	

Abbildung: Oberfläche des Macros Reply-Postkorbes bei der Barmenia Versicherungs-Gruppe

„Schulung ist extrem wichtig und hilft, eine saubere, von allen akzeptierte Einführung zu meistern. So berichteten die Fachabteilungen von keinerlei nennenswerten Rückständen durch die Einführung.“

POSTKORB: ATTRIBUTIERUNG, UND SKILL-BASIERTE VERTEILUNG

Parallel zur eAkte wurde die Postkorblösung von Macros Reply eingeführt. Dabei realisierte die Barmenia einige Spezifika, um die Vorteile der Lösung schnell und effizient in allen Bereichen nutzen zu können. So werden eingehende Dokumente, die über die Scan-Anwendung Smartfix ein- und ausgelesen werden, automatisch und regelbasiert entsprechenden Postkörben zugeordnet. Alle sonstigen Dokumente werden dabei nicht automatisiert, sondern manuell von speziell geschulten Mitarbeitern, sogenannten Verifiern und Supervisoren, klassifiziert, mit Attributen versehen und den Postkörben elektronisch zugeführt. Dabei werden mehr als 300 Vorgangsarten unterschieden. Nach dieser manuellen Erstindizierung durchlaufen die Dokumente ein automatisiertes Verteilregelwerk. In der Macros Reply-Software lassen sich die Regeln flexibel konfigurieren und damit relativ einfach und anforderungsgerecht pflegen, verändern oder erweitern. Heute werden bei der Barmenia auch Skill-basierende Faktoren, fachliche Attribute, Priorisierungen, Kampagnenzuordnungen oder regionale Verantwortlichkeiten für die Verteilung auf Gruppen- oder Einzelpostkörbe

in der Sachbearbeitung der einzelnen Sparten genutzt. Einzige Ausnahme ist der Leistungsbereich der Krankenversicherung. Hier wurde bereits kurz vor Einführung der Macros Reply-Lösung eine eigene Postkorblösung implementiert. Erste Überlegungen, die eigenentwickelte Lösung auf die etablierte Macros Reply-Plattform zu heben sind gemacht und das Vorhaben befindet sich aktuell in Planung.

EFFIZIENZVORTEILE

Mit dem Rollout von eAkte und Postkorb hat die Barmenia Versicherungs-Gruppe ihre Vorgangsbearbeitung modernisiert. Die Versicherung profitiert jetzt von deutlichen Geschwindigkeits- und Effizienzvorteilen in der Sachbearbeitung. Aktuell wird gemeinsam mit Macros Reply an weiteren Optimierungen gearbeitet. So entwickelte das Projektteam einen Bearbeitungsbogen, der als flexibel editierbares, teilweise automatisch via Software ausgefülltes Formular als elektronischer Aktenspiegel für die eAkte genutzt werden kann. Björn Schmitz ist überzeugt, dass man gemeinsam mit den Mitarbeitern von Macros Reply den richtigen Weg beschritten hat. Sein Tipp an Kollegen: „eAkte und Postkorb sollten als großes, umfassendes Projekt konzipiert werden und erst dann in Fachabteilungen und Einzelbereiche gehen. Dieses Vorgehen ist langfristig deutlich effizienter, als Piloten für einzelne Fachabteilungen zu konzipieren und dieses Konzept dann auf andere

Fachabteilungen ausrollen zu wollen. Letzteres Verfahren schafft unnötige Varianten, verliert Effizienz im Betrieb und erzwingt als Umweg, dass die Systeme nachträglich konsolidiert werden müssen.“ Ähnlich zufrieden äußert sich sein Vorgesetzter André Engelman: „Wir sprechen hier von einem mehrjährigen IT-Projekt auf Basis einer strategischen Entscheidung. Das braucht mehr als nur IT- und Fachkompetenzen. Um derart komplexe IT-Projekte erfolgreich zu stemmen, verlangt es von Produktgebern, Dienstleistern und eigenen Mitarbeitern ausgeprägte Soft Skills und der ‚Nasenfaktor‘ muss stimmen. Macros Reply überzeugte mit einem Migrationskonzept auf ein neues, unseren Anforderungen zugeschnittenes Archivsystem für weitere darauf aufbauende zukunftsfähige Lösungen – ohne dabei im Vorfeld oder nachträglich ein großes ‚Lizenzfass‘ aufzumachen.“ Heinz-Werner Richter, Vorstand der IT bei der Barmenia, spricht in diesem Zusammenhang von „einem Leuchtturmprojekt, das zeigt, wie man in sehr kurzer Zeit ein Projekt erfolgreich und mit hoher Anwenderzufriedenheit umsetzen kann.“ Inzwischen arbeiten die Teams von Barmenia und Macros Reply an neuen Erweiterungen der Lösung, um der Barmenia Versicherungs-Gruppe zusätzliche Effizienzpotenziale über die eAkte zu erschließen.



Als Spezialist für Dokumentenmanagement Systeme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagement-Systeme, Archivlösungen, Vorgangsteuerung 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 3000 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