

CONDOR: POSTEINGANGSDIGITALISIERUNG – 360°-SICHT IM SERVICECENTER

Als Maklerversicherung ist die Condor Versicherungsgruppe auf eine schnelle, zuverlässige Vorgangsbearbeitung und eine besonders gute Auskunftsfähigkeit über Vorgänge verschiedener Endkunden und Sparten hinweg angewiesen. So entschied man sich für die Einführung der elektronischen Vorgangsbearbeitung – mit einem sehr engen Budgetrahmen. Gemeinsam mit der Macros Reply führt Condor mit dem ePOS-Projekt Posteingangsdigitalisierung, eine Workflow-optimierende Postkorblösung und ein IBM Filenet P8 Ablagesystem ein. Die spartenübergreifende Harmonisierung und Vereinfachung der Dokumentenarten sowie spezielle Trainings unterstützen die Qualifizierung des klassischen Posteingangs zu einem modernen Dokumentenservice für das Scannen, Indizieren, Verteilen und Archivieren. Nach der schrittweisen, effizienten Einführung des Postkorb-/Akte-Systems zur elektronischen Vorgangsbearbeitung haben Condor-Mitarbeiter Posteingang, Vorgänge und Bearbeitungsstatus jederzeit im Blick. Insbesondere das Servicecenter profitiert mit einer deutlich verbesserten Auskunftsfähigkeit vom 360°-Blick auf Kunden.



“Mit dem richtigen Team, einem stimmigen Gesamtkonzept und einer klaren Schrittfolge lässt sich eine digitale Vorgangsbearbeitung zügig und effizient einführen. Heute profitieren die Kunden und Makler der Condor von einer flexibleren, deutlich schnelleren Vorgangsbearbeitung und kompetenten Auskünften bei Anfragen an das Servicecenter.”

Wilfried Henkel, Condor Versicherungsgruppe

DER KUNDE

Die Condor Versicherungsgruppe gehört zur R+V Versicherung, einem der führenden deutschen Versicherer. Condor bietet passgenaue Vorsorge- und Versicherungslösungen bei Sach- und Lebensversicherungen für Privat- und Firmenkunden. Das Hamburger Unternehmen ist auf das Maklergeschäft spezialisiert und arbeitet ausschließlich mit unabhängigen Vermittlern zusammen.

HERAUSFORDERUNGEN UND LÖSUNG

Der erste Anstoß zur elektronischen Akte erfolgte fast zufällig: Unsere Räume und Flure standen voll mit Sicherheitsschränken für Papierakten. Die Feuerwehr kritisierte die engen Fluchtwege und das war der Beginn der Digitalisierung“, erinnerte sich Wilfried Henkel im Rückblick auf die papierbasierte Vorgangsbearbeitung. 2008 beschränkte Condor sich zunächst auf die Einführung einer späten Archivierung, um der Papierberge auf den Fluren Herr zu werden. Im Rahmen dieses Projektes „elektra“ (elektronische Archivierung) wurden die Akten zunächst erst nach der Sachbearbeitung digitalisiert und der Altbestand teilweise als Mikrofilmarchiv übernommen. Dieses, maßgeblich von der IT-Abteilung getriebene, Projekt stieß aber bereits 2009 an seine Grenzen. Hintergrund war zum einen die Übernahme der Condor durch die R+V Allgemeine Versicherung AG in 2008 und deren hohe Standards in der Vorgangsbearbeitung. Zum anderen erkannten die Verantwortlichen, dass die späte Archivierung allein die Potenziale der elektronischen Akten nicht ausreichend ausnutzen würde. So war der Posteingang weiter in Papierform und aufwändig manuell im Hause zu verteilen. Ein weiteres Hindernis: Die ursprüngliche elektra-Archivierung erfolgte nicht nach Workflow- oder Sachbearbeitungsgesichtspunkten, sondern rein file-basiert. Die Folge war aufwändiges Suchen nach Dokumenten und Vorgängen durch die Sachbearbeiter. Der Fangschuss erteilte das ursprüngliche System, als der Lieferant in Konkurs ging und sowohl Wartung als auch Fortführung nicht mehr gesichert waren.

MACROS REPLY ALS NEUER PARTNER

„Das Nachfolgeprojekt wurde verstärkt aus den Sachbereichen und der Organisation heraus getrieben und es sollte die speziellen Anforderungen an eine Maklerversicherung – Condor vertreibt exklusiv über Makler und muss diesen Mittlern besonders gute und effiziente Services bereitstellen – berücksichtigt werden.

Bei der Partnerwahl überzeugte uns die Macros Reply als branchenerfahrener Anbieter im Bereich Postkorb-/Akten-Systeme“, berichtet Wilfried Henkel vom Einstieg in die elektronische Vorgangsbearbeitung. Im gemeinsamen Team war man schnell überzeugt davon, dass, anders als bei dem vorhergehenden Ansatz einer späten Archivierung, mit der Unterstützung von Macros Reply auch Posteingangsdigitalisierung und elektronischer Postkorb realisiert werden sollten. Das Ziel: Die Effizienzpotenziale einer elektronischen Vorgangsbearbeitung umfassend für die Condor zu nutzen. Einen ersten Piloten des ePOS-Systems entwickelte und startete man im Kfz-Bereich der Condor. Der Hintergrund dieser Entscheidung: Der Kfz-Bereich galt als junge, innovationsfreudige Abteilung und war zudem an einem externen Standort untergebracht.

ENGER BUDGETRAHMEN ERFORDERT EFFIZIENTE, SCHRITTWEISE EINFÜHRUNG

Auch aus Budgetgründen erarbeitete man mit dem Team von Macros Reply einen Stufenplan für die Systemeinführung. Um das Mitarbeiterteam im Posteingang schnell und ohne große Zusatzausbildung bei der Digitalisierung einsetzen zu können, wurde beispielsweise zunächst auf eine aufwändige Vorindizierung der Dokumente verzichtet. Statt fein in viele Dokumentenarten aufzugliedern, definierte man wenige globale Dokumentenarten. Ähnlich schlank wurde das Verteilregelwerk konfiguriert: In einem ersten Schritt wurden lediglich wenige Gruppenpostkörbe eingeführt. Die detailliertere Verteilung auf Sachbearbeiterebene fand in den Fachabteilungen statt. Hier zeigt sich eine Stärke der Macros Reply-Lösung: Die Regelwerke des Postkorb-/ Akte-Systems lassen sich flexibel konfigurieren und mit der schrittweisen Einführung auch nachträglich weiter anpassen und optimieren. „Die Postverteilung zeigte sich durch Digitalisierung deutlich beschleunigt. An allen Arbeitsplätzen und insbesondere im Servicecenter war der Zugriff auf die digitale Akte und damit eine schnellere Auskunftsfähigkeit möglich“, so Wilfried Henkel im Rückblick auf diese erste Phase. „Gleichzeitig lernten wir die Vorteile durch die

Optimierung von Workflows, also beispielsweise die Standortunabhängigkeit der Sachbearbeitung, kennen und schätzen.“

FILENET ABLAGESYSTEM INTEGRIERT

Im Rahmen des Projektes wurde von Macros Reply auch IBM Filenet P8 als revisionssicheres Ablagesystem eingeführt. Um eine verbesserte Attributierung und eine Steuerung der Zugriffe aus dem Postkorb heraus zu erreichen, integrierte das Projektteam Filenet über die flexiblen Macros eBridge-Connectoren in die Vorgangsbearbeitung. Mit dieser Anbindung gewinnt Condor mehr Flexibilität für die eigenen Workflows: „Die revisionssichere Archivierung der Ausgangspost kann so wahlweise direkt bei der Sachbearbeitung angestoßen werden oder erfolgt als späte Archivierung durch den Dokumentenservice mit einem Scannen beim Versand“, benennt Wilfried Henkel einige Vorteile dieser Integration.

BEREICHSÜBERGREIFENDE VERSCHLANKUNG BEI DEN DOKUMENTENARTEN

Das Pilotprojekt im Kfz-Bereich zeigte auch, dass die Ausweitung der angeschlossenen Sparten und der manuellen Indizierung im Posteingang eine Harmonisierung und Vereinfachung der Dokumentenarten erforderlich machte. „Das klingt banal, aber was in der Leben eine Police ist, ist im Komposit-Bereich ein Versicherungsschein. Wenn wir das Suchen und Finden bei der bereichsübergreifenden Betreuung erleichtern wollten, mussten wir den Wildwuchs bei den Dokumentenarten auch begrifflich vereinfachen“, erläutert Wilfried Henkel die teilweise schwierige Abstimmung in den Sparten. Nachdem die Dokumentenarten durch die Ausrichtung auf Vorgänge reduziert waren, ging man daran die Oberfläche des ePOS-Systems nach Fachbereichsvorgaben zu gestalten. Diese Einbindung in das Projekt optimierte und individualisierte nicht nur die verschiedenen Bedienoberflächen, sondern half zugleich, die Akzeptanz für das neue System zu erhöhen.

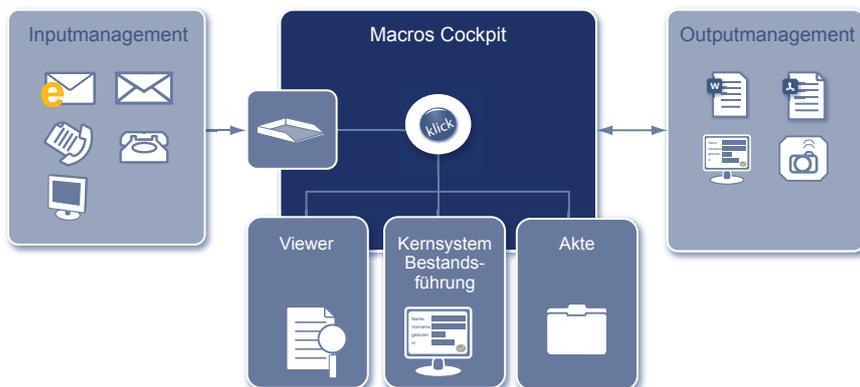


Abbildung: Macros Postkorb & Akte bietet als Cockpitlösung eine umfassende 360 Grad Kundensicht. Auf einen Klick werden alle für den Vorgang relevanten Systeme kontextsensitiv geöffnet.

SCHULUNG: DER POSTEINGANG WIRD ZUM DOKUMENTEN-SERVICE QUALIFIZIERT

Parallel trainierte man die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Posteingang auf ihre neuen Tätigkeiten als Dokumentenservice. So wurden für verschiedene Dokumentenarten beispielhafte Textpassagen und Schlagwörter angelegt, um die Trefferquote bei der manuellen Indizierung zu verbessern. Auch hier folgte man dem Konzept einer schrittweisen Detaillierung: Nach der „vereinfachten“ Zuteilung durch den Dokumentenservice ist es den Fachbereichen möglich, eingehende Dokumente für ihre Arbeit noch feiner und differenzierter zu indizieren. Um die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Fachabteilungen und im Dokumentenservice bei den Veränderungen mitzunehmen, investierte die Versicherung viel in Ausbildung und Information. So wurde das Team im Dokumentenservice auf mehreren Arbeitsplätzen in Frankierung, Digitalisierung, späte Archivierung etc. ausgebildet. Durch die umfassende Ausbildung an mehreren Arbeitsplätzen wird der Gesamtprozess besser verstanden und das Personal kann deutlich flexibler und bedarfsorientierter eingesetzt werden. „Dank intensiver Ausbildung ist es uns gelungen, die Teams vom einfachen

Posteingang an die Arbeit in einem modernen elektronischen Dokumentenservice heranzuführen. Das ist von zentraler Bedeutung für den Projekterfolg, denn die Qualität der Zuordnung hat einen großen Hebel auf die Effizienz der gesamten elektronischen Vorgangsbearbeitung“, erläutert Wilfried Henkel den bei Condor gemeinsam mit Macros Reply umgesetzten Schulungsansatz. Veränderungen gab es auch in anderen Bereichen. So wurde in der Sachbearbeitung in größere Bildschirme investiert, um bei der Vorgangsbearbeitung mehrere Fenster und Dokumente übersichtlich parallel öffnen zu können – und so die Akzeptanz für das neue System und die Abkehr von der Papierakte weiter zu erhöhen.

DEUTLICHE VERBESSERUNGEN

Für das Team um Wilfried Henkel sind die Vorteile des neuen Postkorb-/Akte-Systems deutlich sichtbar. „Dies betrifft insbesondere die Auskunftsfähigkeit gegenüber Maklern und Kunden. Die Arbeit im Servicecenter profitiert ganz erheblich vom 360°-Blick auf die Kunden. Die Mitarbeiter dort haben Posteingang, Vorgänge und Bearbeitungsstatus jederzeit im Blick und können so zuverlässiger und

schneller Auskünfte über den Status von Anfragen aus allen Versicherungszweigen geben“, fasst Wilfried Henkel wesentliche Erfolge zusammen. Für den Auftraggeber steht fest: „Die versicherungsfachliche Expertise des Macros Teams macht in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten mit einem hohem Vorfertigungsgrad einfach den Unterschied zu anderen Anbietern und hat uns vollkommen überzeugt.“ Denn die Erwartungen in das System haben sich voll erfüllt. In den Workflows sollen mit der Unterstützung von Macros Reply künftig weitere Optimierungen vorgenommen werden. So könnten Kompetenzen und Aufgaben künftig effizient an einzelnen Standorten gebündelt werden – denn letztlich ist der physikalische Standort im digitalen ePOS-Workflow nachrangig. Eine längerfristige Überlegung innerhalb der Organisation: Zusätzliche Effizienzpotenziale ließen sich über Automatisierung und einen gewissen Anteil an Dunkelverarbeitung realisieren. Die Investitionen in die bisherige Lösung und die bereits etablierten Workflows bleiben weiterhin geschützt: Die Regelwerke innerhalb der Macros Reply-Lösung lassen sich entsprechend anpassen.



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