

MÜNCHENER VEREIN: ELEKTRONISCHER POSTKORB REDUZIERT DURCHLAUFZEITEN

Nach der Abkündigung der bestehenden Lösung durch den Hersteller musste die Versicherungsgruppe Münchener Verein binnen kurzer Zeit eine neue Postkorblösung für den Bereich Lebensversicherung evaluieren und implementieren. Dabei sollten nicht nur der bestehende Datenbestand migriert, sondern zugleich der Funktionsumfang des Systems erweitert und dessen Architektur modernisiert werden. Nach sorgfältiger Evaluierung entschied man sich für das flexibel zu konfigurierende Produkt Macros Postkorb & Akte. Überzeugt hat dabei insbesondere die Möglichkeit, dass die Fachbereiche die Verteilregeln selbst einstellen und ändern können. Sukzessive wurde die Lösung von Macros Reply in der Unternehmensgruppe ausgerollt und wird heute in den Bereichen LV, KV Antrag/Vertrag, Zentraler Service und KVLeistung eingesetzt. Die nach Fachbereichen gestaffelte Einführung des Produkts von Macros Reply und die damit verbundene papierlose Vorgangsbearbeitung erfolgte zeit- und budgetgerecht. Die moderne Architektur erlaubt die Anbindung der EMC Centera Massenspeicher und eine komfortable Anpassung durch Administrations- und Konfigurations-Tools. Nach dem Erfolg im Bereich LV profitiert heute auch der Bereich KV von einer höheren Transparenz, schnelleren Durchlaufzeiten und einem weiter verbesserten Mitgliederservice. Parallel wurde eine Lösung zur Dokumentenerfassung, -erkennung und -prüfung integriert. Die vorbereitete Erweiterung zur Dunkelverarbeitung (automatisierte Prüfung) wurde produktiv gesetzt, um dem Fachbereich KVLeistung zeitraubende, manuelle Tätigkeiten zu ersparen.



“Bei Design, Einführung und im Betrieb des Systems hilft es enorm, dass bei den Consultants von Macros Reply in hohem Maße Fachlichkeit vorhanden ist und die Chemie einfach stimmt”,

Rainer Scholz, Projektleiter DMS beim Münchener Verein.

DER KUNDE

MÜNCHENER VEREIN Versicherungsgruppe – Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit: Die MÜNCHENER VEREIN Krankenversicherung a.G. und die MÜNCHENER VEREIN Lebensversicherung a.G. bestehen traditionell als sogenannter Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Die etwa 1.250 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst verwalten über 640 Millionen an Beiträgen. Versicherungsvereine haben keine kapitalgebenden Aktionäre, sondern Mitglieder. Das Versicherungsgeschäft wird nicht mit der primären Absicht der Gewinnerzielung betrieben, sondern vornehmlich zur Sicherung eines günstigen Versicherungsschutzes.

HERAUSFORDERUNGEN UND LÖSUNG

2005 kündigte der bisherige Anbieter die bis dato beim MÜNCHENER VEREIN eingesetzte DMS-Postkorb-Workflow-Lösung ab. Der Anbieter empfahl, binnen eines Jahres ein Upgrade auf das kommende System zu vollziehen. Doch die Verantwortlichen beim MÜNCHENER VEREIN reagierten zurückhaltend. „Für uns bedeutete dies eine umfassende Neuentwicklung. Weil wir also bei Null hätten anfangen müssen, haben wir uns auf dem Markt für Dokumentenmanagementsysteme umgeschaut“, erinnert sich Helmut Sommer, Leiter der IT beim MÜNCHENER VEREIN. An der Ausschreibung nahmen praktisch alle renommierten Anbieter teil. Nach einem Auswahlprozess bat man schließlich drei Unternehmen um eine Testinstallation. „Wir wollten ein Workflow-orientiertes System. Schon aus IT-Sicht sprach einiges für Macros Reply, beispielsweise die moderne Architektur sowie die Möglichkeit, unsere EMC Centera Massenspeicher direkt zu nutzen. Unser altes System und einige der Wettbewerber arbeiteten hier noch mit leistungsmindernden Jukebox-Emulationen. Die endgültige Entscheidung für Macros Reply und den Zeitpunkt der Einführung aber war selbstverständlich den Fachbereichen vorbehalten“, beschreibt der IT-Leiter die Systemauswahl.

FLEXIBLE KONFIGURATION VON VERTEILREGELN DURCH DIE FACHBEREICHE

Der MÜNCHENER VEREIN ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Die Versicherten sind zugleich Mitglieder und rekrutieren aus ihrer Mitte die Aufsichtsorgane. Vielleicht ist deshalb der Einfluss der Fachbereiche auf Entscheidungen größer als bei vielen anderen Versicherungsunternehmen. Das gilt auch bei Auswahl, Implementierung und Konfiguration der IT-Systeme. In einem sehr modernen IT-Verständnis begreift sich das IT-Team um Helmut Sommer als Serviceabteilung, die die technische Infrastruktur für IT-gestützte Prozesse in den Fachbereichen bereit stellt. „In einem Workflow-orientierten Aktensystem mit elektronischem Postkorb ist die Verteilung der Vorgänge auf

die Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung. Je nach Prozess gilt es, die eingehenden Dokumente nach Schlagworten, Dokumentenarten, Versicherungsnummern, Adressen oder, wie in unseren Leistungsabteilungen, prozentual zu verteilen. Unser neues Aktensystem gibt den Mitarbeitern schon während der Einführung die Möglichkeit, Verteilregeln sehr frei zu definieren. Diese lassen sich dann im laufenden Betrieb auch eigenständig verändern, ohne dass hierfür Hilfe des Herstellers oder der IT-Abteilungen notwendig wäre“, so Rainer Scholz, Projektleiter DMS aus dem Fachbereich Betriebswirtschaft des MÜNCHENER VEREIN. Die Gesamtlösung von Macros Reply ist in diesem Punkt extrem flexibel, weil sie aus drei, sehr umfassend zu konfigurierenden Modulen besteht: aus der elektronischen Akte, dem Postkorb und dem Regelwerk. Für die Parametrisierung der Verteilregeln stellt die Postkorblösung ein spezielles Administrations-Tool zur Verfügung, in dem die Mitarbeiter der Fachabteilungen Änderungen an den Verteilregeln vornehmen können. So lassen sich beispielsweise durch fast jeden Mitarbeiter Umleitungen von Vorgängen etwa bei Urlaub oder Krankheit definieren. Komplexere Änderungen, insbesondere bei abteilungsübergreifenden oder abgestuften Regeln, sind ausgebildeten bzw. berechtigten Mitarbeitern vorbehalten. Die Zugriffsmöglichkeiten sind dabei über eine Rechtevergabe detailliert geregelt.

STUFENWEISE EINFÜHRUNG

Die Einführung des Aktensystems von Macros Reply begann mit der Migration im Bereich Lebensversicherung. Bereits im Oktober 2006 setzte man das System produktiv – mit den migrierten Daten und deutlichen Erweiterungen zu dem bisherigen System. Der Roll-out erfolgte als „Big Bang“: Zu einem festgesetzten Stichtag wurden alle Prozesse auf das neue System umgestellt. Der Erfolg motivierte das Management, die neuen technischen Möglichkeiten auch in anderen Bereichen zu nutzen. Der Bereich Antrag/Vertrag in der Krankenversicherung folgte bereits 2007. Auch hier stellte das Projektteam zu einem Stichtag um. Der Bereich Krankenversicherung Leistung (KVL) folgte im April 2008. Hier entschied man sich für eine stufenweise Einführung. Zunächst arbeiteten bestimmte Mitarbeiter in allen Prozessschritten

mit dem neuen System und bildeten sozusagen eine „Mini KVL“ ab. Nach erfolgreichem Praxistest wurden binnen weniger Wochen alle übrigen Mitarbeiter in der Direktion eingebunden.

„Die unterschiedlichen Einführungsszenarien waren ganz von den Anforderungen in den Fachbereichen bestimmt. Der Betrieb durfte durch Schulungen und Umstellung nicht gefährdet werden und bei größeren Abteilungen empfahl sich eine stufenweise Einführung. Auch in diesen Punkten zeigten sich System und Betreuer sehr flexibel“, so Rainer Scholz.

STARKE VERKÜRZUNG DER DURCHLAUFZEITEN

Für die Fachabteilungen war die Umstellung auf die elektronische Akte eine große Herausforderung. Dies gilt vor allem für die Sachbearbeiter im Fachbereich KVL. „Bis dahin haben wir papiergebunden bearbeitet. Der direkte Sprung in die papierlose Bearbeitung über ein Workflow-orientiertes Aktensystem mit Postkorb war daher sehr ehrgeizig – insbesondere wenn man den kurzen Projektzeitraum beachtet. Anders als größere Versicherungen müssen wir auch große Projekte mit den internen Ressourcen stemmen und sicherstellen, dass die Leistungsbewilligung und -erbringung an unsere Kunden nicht stockt“, so Rodrigo Perez, Projektleiter im Bereich KVL. Der Sprung aber hat sich gelohnt. Ein wichtiger Erfolgsfaktor war dabei das Trainingskonzept, bei dem erfahrenere Anwender aus den Testgruppen die übrigen Kollegen schulten. Der Gesamtdurchlauf vom Eingang bis zum Abschluss eines Vorganges verkürzte sich erheblich.

DIREKTE AUSKUNFT STATT WARTEZEITEN

Für Rodrigo Perez ist bei der positiven Bewertung des Systems ein weiterer Effekt entscheidend: die Verbesserung der Servicequalität. „Anders als bei der papiergebundenen Bearbeitung hat jetzt jeder berechnigte Mitarbeiter Online-Zugriff auf die Dokumente. Diese Transparenz ermöglicht



Abbildung: Macros Postkorb & Akte unterstützt bei Banken und Versicherungen die gesamte Wertschöpfungskette vom Kunden zum Kunden.

es uns, Kundenanfragen zum Bearbeitungsstatus durch Mitarbeiter des internen Service-Centers schnell und direkt beantworten zu lassen. Früher konnte man bei diesen Anfragen nur einen Rückruf anbieten und musste dann erst aufwendig nach dem Papiervorgang in der Registratur oder bei den Sachbearbeitern recherchieren. Durch diese weit reichende Auskunftsmöglichkeit des Service-Centers werden die eigentlichen Sachbearbeitungen weniger gestört, es können mehr Vorgänge bearbeitet werden und der MÜNCHENER VEREIN leistet einen erkennbar besseren Service für den Kunden.“ Und die Akzeptanz bei den Mitarbeitern? Die intensive Mitarbeit der Fachabteilungen stellte hier bereits frühzeitig positive Weichenstellungen, weil sich die Sachbearbeiter involviert fühlten. Auch die Übersichtlichkeit der Software und der fast selbsterklärende Postkorb erhöhten die Akzeptanz. „Schon in den Trainings wurde klar, dass wir selbst provokante Fragen gut beantworten und alle Prozesse abbilden konnten“, berichtet Rodrigo Perez. Dort, wo Verbesserungsvorschläge von den Mitarbeitern und Fachabteilungen eingebracht wurden, hat man reagiert. So sind die Arbeitsplätze der Sachbearbeiter mit zwei großen, schwenkbaren Flachbildschirmen ausgestattet. Die größere Arbeitsfläche erhöht die Übersicht und den Komfort beim Bearbeiten der Vorgänge.

INTELLIGENZ BEREITS BEI DER ERFASSUNG

Im Bereich Dokumenteneingang wurden die Versicherungs- und DMS Experten der Firma Macros Reply mit der Konzeption und der Auswahl einer intelligenten Erfassungslösung beauftragt. Ziel war es, die Prozesse

rund um die Dokumenterfassung deutlich zu beschleunigen bzw. der Sachbearbeitung mehr Dokumente in der gleichen Verarbeitungszeit sicher und mit ausgezeichneten Erkennungsraten zuzuführen. Von der Konzeption bis zur erfolgreichen Produktivsetzung der Gesamtlösung mit der Erkennungssoftware smartFIX der Firma insiders und dem Postkorb-Aktensystem für KVL vergingen lediglich 9 Monate – eine bei derartig komplexen Projekten extrem kurze und branchenweit beachtete Laufzeit. Macros Reply zeichnete verantwortlich für die umsetzungsfähige Konzeption des Gesamtsystems, die Koordination mit dem Implementierungspartner und die nahtlose Integration und das Zusammenspiel von Erfassungs- und Postkorblösung. Mitte 2008 wurden Tag für Tag bereits über 16 000 Seiten mit smartFIX FREE FORM und über 12 000 Seiten mit smartFIX PKV verarbeitet.

KONTINUIERLICHE PROZESS- VERBESSERUNG

Der Rollout des Aktensystems beim MÜNCHENER VEREIN schreitet stetig Voran. So wird derzeit die Eingangspost von mehr und mehr Niederlassungen auf die zentrale Erfassung und Digitalisierung in München umgeleitet. Darüber hinaus planen MÜNCHENER VEREIN und Macros Reply gemeinsam die Integration neuer Funktionalitäten. „Bei Design, Einführung und im Betrieb des Systems hilft es enorm, dass bei den Consultants von

Macros Reply in hohem Maße Fachlichkeit vorhanden ist und die Chemie einfach stimmt“, ist Rainer Scholz überzeugt. So arbeiten MÜNCHENER VEREIN und Macros Reply jetzt daran, weiterführende Statistikfunktionen zu implementieren. Sie werden den Mitarbeitern in den Fachbereichen künftig bei der Optimierung der Verteilregeln helfen. Zusätzlich hat das Projektteam im Bereich KVL den Einsatz einer Prüfsoftware geplant. Damit wird die vollautomatische Zuordnung (Dunkelverarbeitung) von Arztleistungen und Versicherungstarifen mit ihren unterschiedlichen Erstattungssätzen realisiert. Der Wegfall dieser bisher manuell durchgeführten Prüf- und Zuordnungsarbeiten wird den Bearbeitungsprozess im Bereich KVL nochmals erheblich schneller und produktiver gestalten. Die Software-Integration für die Zusammenarbeit der Prüfsoftware und des Postkorbs ist abgeschlossen, der „Live“-Einsatz ist für November 2008 geplant. „Wir haben in der Branche einen sehr guten Ruf und eine gute Marktposition. Mit der Einführung des Postkorb-Aktensystems wollten wir diese Position durch höhere Servicequalität und eine verbesserte Kostenstruktur ausbauen“, so Rodrigo Perez. Das ist dem MÜNCHENER VEREIN offensichtlich gut gelungen.



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 3 000 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