

SOVAG: OPTIMIERTE GESCHÄFTSPROZESSE INKLUSIVE TEXT- UND OUTPUT-MANAGEMENT

Die Schwarzmeer und Ostsee Versicherungs-Aktiengesellschaft (SOVAG) ist ein traditionsreicher Maklerversicherer mit Osteuropa-Fokus. Mit nur 150 Mitarbeitern bietet der Spezialist Privat- und Geschäftskunden einen umfangreichen Spartenmix. Um im Markt als kleiner Versicherer erfolgreich zu bestehen, muss vieles schnell und flexibel abgewickelt werden. Um auch in Zukunft in Punkto Kundenzufriedenheit, Servicequalität und Wirtschaftlichkeit zu überzeugen, hat die SOVAG ihre zentralen Geschäftsprozesse durch eine DMS-Lösung mit elektronischer Akte und integriertem Text- und Output-Management optimiert. Nach einer umfangreichen Evaluierungsphase hat sich die SOVAG für die moderne **Macros InsuranceSuite** entschieden. Was goldrichtig war, denn vom Konzept bis zur ersten Produktivsetzung vergingen nur sechs Monate.



Die Einführung des DMS war, in meiner bisherigen 25-jährigen Erfahrung in der deutschen Versicherungswirtschaft, eine einmalige Erfolgsstory."

Franz A. Gänßler, Vorstandsmitglied der SOVAG.

DER KUNDE

Die Schwarzmeer und Ostsee Versicherungs-Aktiengesellschaft (SOVAG) ist ein hochgradig spezialisiertes Versicherungsunternehmen. Im Jahr 1927 als Transportversicherer gegründet, fokussiert die SOVAG bis heute auf das Osteuropa-Geschäft und verfügt hier über gute Kontakte und jahrzehntelange Erfahrung. Bei den gewerblichen Produkten stehen klein- und mittelständische Unternehmen, im Privatkundenbereich Spätaussiedler im Mittelpunkt der Aktivitäten. Gemessen an den knapp 150 Mitarbeitern und einem Beitragsaufkommen von etwa 110 Millionen EURO wird den Kunden ein umfangreicher Produkt- und Spartenmix angeboten. Zum Portfolio am Hauptsitz in Hamburg und den Niederlassungen in Berlin, Köln, Wien, London und Moskau gehören: Kfz-, Sach-, Haftpflicht-, Transport- und Unfallversicherungen sowie aktive Rückversicherung.

HERAUSFORDERUNGEN

Die klassische Sachbearbeitung mit Papierakten hatte die SOVAG zunehmend an ihre Grenzen geführt. So führte das Niederlassungsprinzip bei der Bearbeitung zu einer ineffizienten Aufteilung der Vorgänge, zu großen Produktivitätsunterschieden und letztlich zu wachsenden Problemen, die notwendigen Kompetenzen und Ressourcen in jeder Niederlassung bereitstellen zu können. Auf Papierakten basierend waren die Prozesse wenig standardisiert und automatisiert. Den Kunden konnte nicht immer in der

gewünschten Zeit eine verlässliche Auskunft zu ihren Anfragen gegeben werden. „Als kleiner Versicherer, der schnell und flexibel auf die Wünsche seiner speziellen Kundengruppen reagiert, können wir dem hohen Wettbewerbsdruck in der Branche etwas ausweichen. Aber langfristig sind für die SOVAG optimierte Prozesse und eine moderne, zuverlässige technische Infrastruktur überlebenswichtig“, beschreibt Vorstand Franz A. Gänßler die Ausgangslage. Gemessen an Datenvolumen, Mitarbeitern oder Vorgangszahlen ist die SOVAG für DMS-Anbieter eine kleine Nummer. Doch bei der Einführung einer elektronischer Akte und einem Output-Management-System stellen gerade die kleine Unternehmensgröße, die besondere Arbeitsweise und der spezielle Spartenmix eine besondere Herausforderung dar. „Unsere Entscheidung für Macros Reply fiel nicht nur aus technischen Gründen, weil wir sowieso nur bewährte Branchenlösungen in der engeren Auswahl betrachtet haben. Vielmehr haben wir uns klar für das Macros-Projektteam mit Projektleiter Erwin Straub sowie dessen Kompetenz und Erfahrung entschieden“, so Gänßler weiter.

LÖSUNG: FOKUS AUF PROZESSE

Die Projektziele stellten daher prozessorale Aspekte in den Vordergrund. Prozesse sollten mit Hilfe der elektronischen Akte und der Macros InsuranceSuite standardisiert, verschlankt und optimiert werden. Ein Schwerpunkt war dabei die serviceorientierte Ausrichtung der Aufbauorganisation und ihre Trennung in Front- und Backoffice. „Maßgeblich für die außergewöhnlich schnelle Umsetzung und den Erfolg des Projektes waren die klaren Zielvorgaben und die ungewöhnlich kurzen Entscheidungswege im Projekt“, erklärt Erwin Straub, Projektleiter der Macros Reply. So fielen Grundsatzentscheidungen wie die spartenweise Einführung oder die Übernahme des nur leicht veränderten Standard-Clients schnell und beschleunigten so das Gesamtprojekt. Mit AIDA von GENEVA-ID als bestandsführendem System und dem Silent Cube von FAST LTA als Speichermedium wurden zudem Systeme genutzt bzw. eingeführt, für die Macros Reply schon in anderen Projekten leistungsfähige Schnittstellen entwickelt hatte.

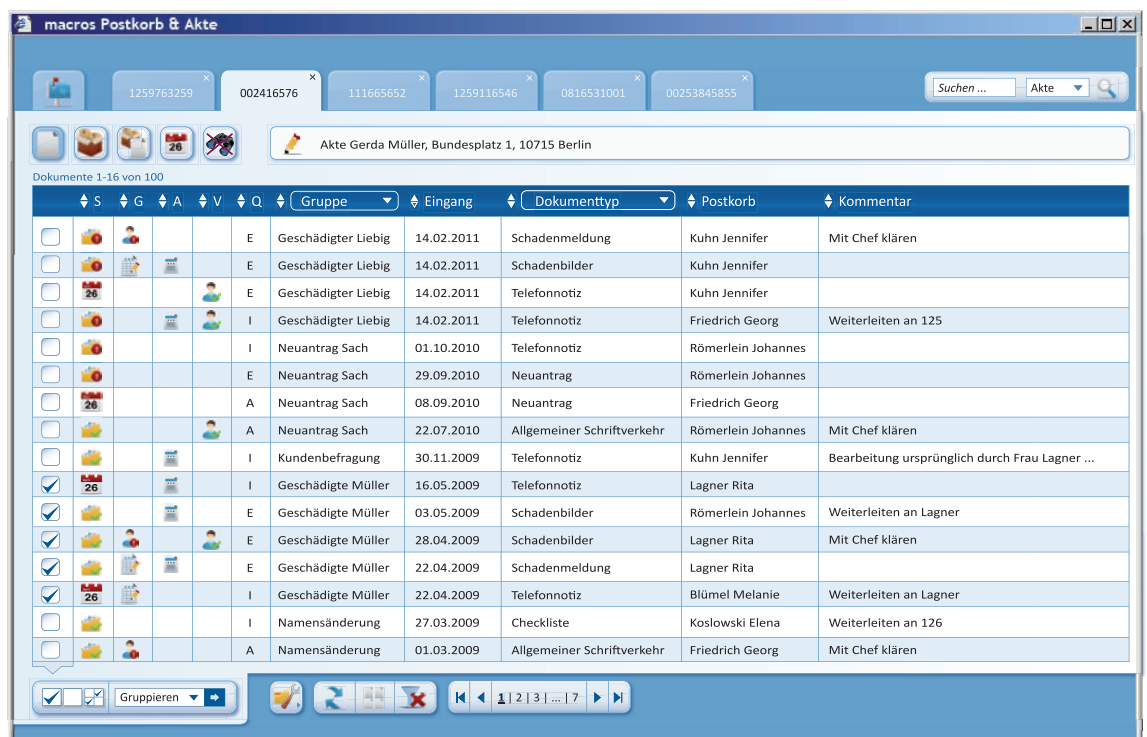


Abbildung: Aktensicht innerhalb der Macros InsuranceSuite (bei der SOVAG noch mit anderem Erscheinungsbild; Namen frei erfunden)

SCHNELL UMGESETZT UND SCHNELL GELERNT

Nur sechs Monate nach dem Startschuss für das Projekt wurde in der Kfz-Abteilung die Macros InsuranceSuite produktiv geschaltet. Nachdem zuvor die Bestandsakten digitalisiert und migriert worden waren, wurde damit auch die gesamte Eingangspost über einen Dienstleister digitalisiert und manuell indiziert. Über das parametrierbare Verteilregelwerk der Macros InsuranceSuite erfolgt dann die Zuordnung auf die Gruppen- und Mitarbeiterpostkörbe.

Statt Papierakten auf dem Schreibtisch zu stapeln, bearbeiten die Mitarbeiter Vorgänge und elektronische Akten heute an zwei großen Monitoren. Ende 2012 waren knapp 700.000 Dokumente mit 5,6 Millionen Seiten im System. Alle Dokumente und Vorgänge zum Kunden sind standortübergreifend jederzeit verfügbar. Zugriff, Such- und Notizfunktionen erleichtern die Arbeit.

Gleichzeitig dient die Macros InsuranceSuite der Vorgangsteuerung – so können beispielsweise Wiedervorlagen eingeplant und Termine verwaltet werden. „Die Mitarbeiter zeigten sich bei der Umstellung engagiert, lernbereit und den doch umfangreichen Neuerungen aufgeschlossen“, freut sich der Vorstand Franz A. Gänßler.

MACROS EPRINT: OFFEN AUF ALLEN KANÄLEN

Weitere deutliche Effizienzsteigerungen wurden bei der SOVAG im Bereich des Text- und Output-Managements für die Individual- und Massenkorrespondenz erreicht. „Eine automatisierte Indizierung der Eingangspost über OCR/ICR würde sich bei dem Eingangspostvolumen der SOVAG nicht rechnen. Aber man hat die großen Effizienzpotenziale bei der Korrespondenz in Richtung Kunden erkannt und in einer zweiten Projektphase umgesetzt“, erläutert Michael Dietl, Produktmanager für den Bereich Macros ePrint und Output-Management bei Macros Reply.

Wo die Mitarbeiter zuvor umständlich mit Office-Programmen, Winword-Vorlagen und Ausdrucken am Arbeitsplatzdrucker arbeiten mussten, wird



heute in großen Teilen bereits mit Macros ePrint gearbeitet. Die Software Macros ePrint ist eine Integration der bekannten Output-Management-Lösung des Herstellers Thunderhead in die Macros InsuranceSuite. Die 2011 vereinbarte strategische Kooperation beider Softwarehersteller machte eine sehr weitgehende Integration der Lösungen möglich.

Direkt aus der elektronischen Akte heraus können die SOVAG Mitarbeiter komfortabel Briefe, Faxe, SMS oder E-Mails an ihre Kunden anlegen und verschicken. Für die einzelnen Medien/Kanäle, Anlässe und Vorgänge sind unterschiedliche Templates verfügbar. Software-Wizards führen die Mitarbeiter sicher durch die Dokumenterstellung. So werden den Sachbearbeitern alle relevanten Stammdaten des Kunden zum Einfügen per Drag & Drop angeboten – nicht als kryptische IT-Systemvariablen, sondern in verständlichen, kontextbezogenen Benennungen oder im Klartext. Standardschreiben lassen sich über wählbare Textbausteine via Checkbox schnell und sicher zusammensetzen. Zusätzliche Texte können über einen Freitexteditor vom Sachbearbeiter eingegeben und Formulare als Anhänge angefügt werden.

Ähnlich flexibel gestalten sich Aufbereitung und Versand der Massenkorrespondenz. Aktionen wie der Beitragsvergleich der Kfz-Kunden zum Jahreswechsel erzeugen heute nur noch einen Bruchteil der früher üblichen Zeit- und Kostenaufwände. Per Knopfdruck werden die erstellten Dokumente dann je nach Kanal über einen Druckdienstleister oder elektronisch versandt, vom System indiziert, der Akte zugefügt und als PDF/A-Dokument revisionssicher archiviert. Fristsetzungen werden in die Wiedervorlagen- und Terminverwaltung der Macros InsuranceSuite übernommen. Ein weiterer Ausbauschnitt wäre, Barcodes oder 2D-Codes auf ausgehende Formulare zu drucken, um diese beim Rücklauf direkt und ohne weiteren Indizierungsaufwand zuordnen zu können.

Neben der Tatsache, dass der Kunde nun für alle gewünschten Kommunikationskanäle offen ist, bietet die Software Macros ePrint der SOVAG weitere kostensparende Vorteile. Eine Mitarbeiterin aus dem Bereich Prozessoptimierung wurde darin geschult, über ein Software-Tool eigene Templates zu erstellen oder Benennung und Umfang der angebotenen Stammdaten flexibel ändern zu können. Die Kosten für externe Programmierungen im laufenden

Betrieb minimieren sich so signifikant und die Versicherung kann unabhängiger, schneller und flexibler auf neue Anforderungen reagieren.

MESSBARE ERGEBNISSE

Mit der Einführung des DMS hat sich nicht nur die Transparenz in Bezug auf einzelne Kundenvorgänge verbessert. Wer als Unternehmen seine Servicequalität gegenüber Kunden steuern und verbessern will, muss diese Qualität auch kontinuierlich messen. „Dank unserer neuen Infrastruktur bekomme ich heute auf Knopfdruck aktuelle Informationen zu Durchlauf- und Liegezeiten. Ich kann diese nach Prioritäten oder Sparten filtern und die tatsächliche Produktivität in der Sachbearbeitung berechnen“, freut sich SOVAG-Vorstand Franz A. Gänßler. Für den Versicherer SOVAG ist es ein enormer Wettbewerbsvorteil, Schwankungen in der Servicequalität und Produktivität schnell zu erkennen und darauf reagieren zu können. „Wir haben mit der Macros InsuranceSuite das richtige Produkt und den richtigen Hersteller gefunden. Wir sind mit Produkt und Implementierung hochzufrieden“, schließt Gänßler.



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