

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

Wichtige Erfolgskomponente für die Barmenia Versicherungsgruppe 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 Versicherungsgruppe 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 Engelman, Abteilungsleiter e-services, Barmenia Versicherungsgruppe

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.

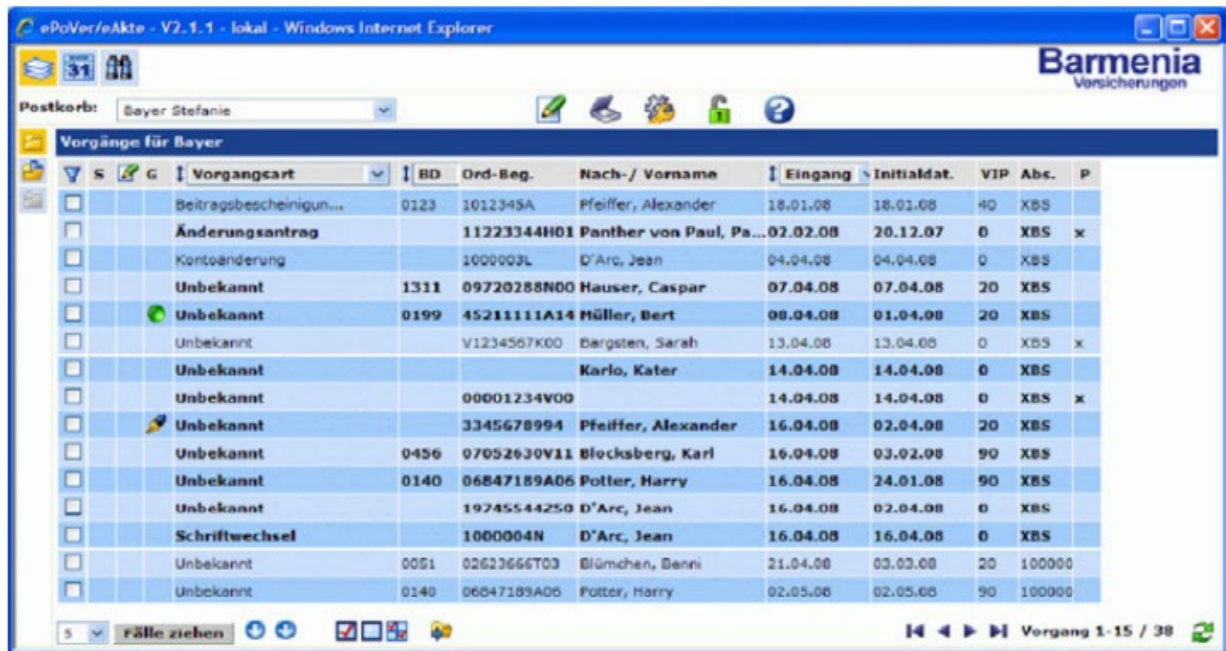
Um sich bei Qualität, Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit vom Wettbewerb abheben zu können, setzt die Barmenia Versicherungsgruppe traditionell auf moderne, leistungsstarke IT-Lösungen. So führte die Versicherung bereits in den 90er-Jahren die der Sachbearbeitung nachgeordnete, späte elektronische Archivierung ein. Mit BOAS (Barmenia optisches Archivsystem) verfügte man früh über ein eigenes IT-System mit WORM-Medien (Write-Once-Read-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 smart FIX 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 Versicherungsgruppe 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



Oberfläche des Macros Reply-Postkorbes bei der Barmenia Versicherungsgruppe

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 Postkorb-lösung. 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 Abruf 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°-Rundumsicht 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 Komposit-Bereich – 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: „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 smart FIX 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 Versicherungsgruppe 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 Engelmann: „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.

MACROS REPLY

Macros Reply ist Experte in der Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen für Versicherungen und Finanzdienstleister. Um deren hohen Anspruch gerecht zu werden, entwickelt Macros Reply für die Kernfunktionalitäten eigene, flexibel konfigurierbare Software und ergänzt diese mit Lösungen von ausgewählten, geprüften und langjährigen Partnern. Mittels innovativen Technologien wie Process Mining, Robotic Process Automation (RPA) und Machine Learning hilft Macros seinen Kunden sich in moderne, schnell agierende Unternehmen zu verwandeln: Die Sachbearbeitung wird von Routine-Arbeiten entlastet und bei wertschöpfenden Tätigkeiten unterstützt, ebenso profitiert der Kunde von deutlich verkürzten Bearbeitungszeiten. Macros Reply steht auch für: ECM, Vorgangsbearbeitung & DMS, Verteilregelwerke, Workflows & Prozessmanagement, elektronische Akten & Postkörbe, sowie Archivierung.

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