



# Ein Fall für Individualisten

Anwenderbericht | Compart



Deutschlands „Bester Lebensversicherer“ (Focus Money) setzt auch in seiner Dokumentenverarbeitung auf Qualität: Seit kurzem ist bei der WWK die Individualkorrespondenz (Office-Dokumente) in die automatisierte und zentrale Dokumentenproduktion eingebettet. Der Nutzen: eine höhere Produktivität und Prozesssicherheit in der Sachbearbeitung sowie deutlich reduzierte Fertigungskosten pro Sendung. Umgesetzt wurde dieses wegweisende Projekt von den langjährigen Partnern Compart und Canon.

Wenn schon nicht digital, dann optimal! Was kryptisch klingen mag, erweist sich beim näheren Betrachten als eines der ehrgeizigsten IT-Projekte der letzten Jahre bei der WWK. Die wiederholt von der Fachzeitschrift Focus Money mit dem Titel „Bester Lebensversicherer Deutschlands“ ausgezeichnete Versicherungsgruppe setzt seit Ende 2017 DocBridge FileCab ein; eine von der Compart entwickelte Software, mit der sich individuelle Korrespondenz (Office-Dokumente), die am PC-Arbeitsplatz der Sachbearbeiter entsteht, einsammeln und an eine zentrale Druck- und Versandinstanz übergeben lässt.

Bis dato mussten die Sachbearbeiter die individuelle Korrespondenz dezentral auf Multifunktionsgeräten, sogenannten Etagendruckern, zu Papier bringen, einzeln prüfen, gegebenenfalls mit Beilagen ergänzen, unterschreiben und anschließend zur Abholung für die Poststelle bereitlegen. Die Individualkorrespondenz der WWK hat vor allem mit der Vielfalt an Versicherungsprodukten und dem eigenen Anspruch, Kunden und Vermittlern die beste individuelle Servicequalität zu bieten, zu tun. Geschäftsvorfälle, die sich nicht mit standardisierten Dokumenten fallabschließend bearbeiten lassen, erfordern Funktionen für die individuelle Briefschreibung.

Das betrifft zum Beispiel Anfragen zu einer Vertragsänderung, einer Leistungszusage oder einer Prämienanpassung. In diesem Fall beurteilt der zuständige Sachbearbeiter den konkreten Vorgang persönlich. Deutlich wird: So spezifisch das Kundenanliegen, so individuell auch das Antwortschreiben.

### Prozesssicherheit in der dezentralen Briefschreibung

Individualisierung bedeutete in der Vergangenheit aber auch: Die Sachbearbeiter mussten ungeliebte Tätigkeiten (Drucken, Beilagen hinzufügen, Kuvertieren) erledigen. Dazu kamen unnötige Wegezeiten, die sie zusätzlich von ihren Kernaufgaben abhielten. Fach- und Führungskräfte, vor allem aber auch die Mitarbeiter selbst formulierten den Wunsch und die Anforderungen nach einer Entlastung,

Prozessverbesserung und Automatisierung. Deshalb waren es letztlich auch sie, die das Projekt initiierten. Sie wollten diese „Bürde der fachfremden Tätigkeiten“ endlich los sein, um effizienter arbeiten zu können.

### Schluss mit dem Hin und Her zwischen PC und Drucker!

Aus diesem Grund strukturierte die WWK ihre Dokumentenverarbeitung derart um, dass nun auch die individuelle Korrespondenz mit den Fertigungsschritten (Prozessen) der automatisierten Massenverarbeitung verknüpft wird. Das „Gerenne“ zwischen PC-Arbeitsplatz und Abteilungsdrucker sollte ein Ende haben. Was lag also näher, die individuelle Korrespondenz in die automatisierte und zentrale Dokumentenproduktion einzubetten?

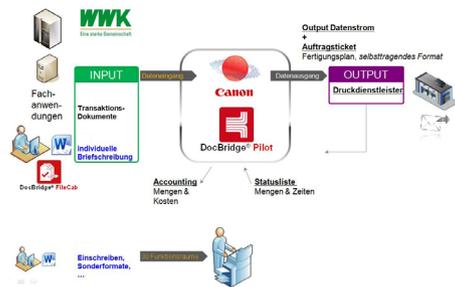
## Executive Summary

Eine höhere Produktivität und Prozesssicherheit zu erzielen, war für die WWK der Hauptgrund, um ihre Individualkorrespondenz in die Transaktionsverarbeitung (Batch) einzubetten. In den Workflow ist eine Plausibilitätsprüfung integriert, so dass das Risiko für den Sachbearbeiter, fehlerhafte Dokumente zu erstellen, gegen Null geht. Zentrale Drehscheibe ist ein Output-Management-System (OMS), basierend unter anderem auf DocBridge Pilot zur Aufbereitung der Dokumente für Druck und Versand. Dieses OMS „kooperiert“ mit der Software DocBridge FileCab, die sämtliche lokal erstellte Korrespondenz „einsammelt“.

# Zentralisierung von Individualkorrespondenz

Dazu ein Blick in die Strukturen: Bei der WWK existieren zwei Fachanwendungen, die – vergleichbar einem ERP-System – das Versicherungsgeschäft abdecken. Diese Applikationen sind mit einem zentralen System für die Dokumentenerstellung gekoppelt. Hier entstehen etwa 3,2 Millionen Sendungen mit einem Druckvolumen von rund 23 Millionen Druckseiten: Verträge, Policen, Zula genanträge Bonus- und Wertmitteilungen, etc.

Die „Schaltstelle“ zwischen den Fachanwendungen und dem Druckdienstleister wiederum – die WWK hat die Dokumentenproduktion ausgelagert – ist ein



von Canon konzipiertes Output-Management-System (OMS), das die erstellten Dokumente entgegennimmt, identifiziert, klassifiziert und mit zusätzlichen Informationen anreichert (u.a. Steuerungscode für das Hinzufügen von Beilagen, die Kuvertierung, die Frankierung etc.). Während Canon innerhalb des OMS die Lösung COSMOS, ein übergreifendes Workflow-Management-System zur Verfügung stellt, liefert ein Drittprodukt die OM-Technologie, um die Dokumente fertigungs- und versandgerecht aufzubereiten.

Das OMS erzeugt also standardisierte Metadaten, die dem Druckdienstleister sämtliche für die automatisierte Produktion (Druck, Bündelung/Sortierung von Dokumenten, Hinzufügen von Beilagen, Kuvertierung, Frankierung, Übergabe an den Postdienstleister) notwendigen Informationen liefern. In diesem Zusammenhang sind zwischen der WWK und dem Druckdienstleister klar definierte Regeln

zum Handling vereinbart (z. B. Druck und Auslieferung der Dokumente am selben Tag). Zur Überwachung dieser SLA werden automatisch Statuslisten generiert.

## Plausibilitätsprüfung zu einem frühen Zeitpunkt

Soweit die Batchverarbeitung. Was aber ist mit der Individualkorrespondenz? Im Prinzip ist der Ablauf derselbe – mit dem einzigen Unterschied, dass die Dokumente nicht aus den Fachanwendungen heraus erstellt werden, sondern im Office-Programm. Praktisch heißt das: Der Sachbearbeiter wählt in WORD aus einem im System hinterlegten „digitalen Vorlagenschränk“ die für einen bestimmten Geschäftsvorgang passende Dokumentenvorlage (Template) und füllt neben der Empfängeradresse auch vorgangsspezifische Felder aus.

Anschließend startet er die Software DocBridge FileCab, die bei der WWK als Druckertreiber fungiert. Daraufhin öffnet sich ein Dialogfenster, das dem Sachbearbeiter die für die Automatisierung erforderlichen, aber auch nur die für ihn zugelassenen Funktionen und Features bietet. Er kann das Dokument gegen verschiedene fachliche und technische Kriterien prüfen (korrekte Schreibweise und Position der Adresse, richtige Betreffzeile, Einhaltung der Corporate Identity etc.), mit fallbezogenen Kommentaren versehen und gegebenenfalls um statische, konzernweit gültige Beilagen (PDF) ergänzen.

Ist alles korrekt und vollständig, wird das individuelle Schriftstück an das Archiv und das zentrale OMS übergeben. Von da an startet derselbe Workflow wie bei der Massenverarbeitung (Transaktionsdokumente). Bei der WWK ist der Workflow so eingerichtet, dass DocBridge FileCab die Dokumente, die an den derzeit 600 PC-Arbeitsplätzen erstellt werden, einsammelt und an das Output-Management-System, bestehend aus DocBridge Pilot und COSMOS, übergibt, wo sie zentral aufbereitet werden.

## Prozesssicherheit übertragt alles

Seit diese Strukturen bei der WWK etabliert sind, haben sich die Bearbeitungszeiten in den einzelnen Fachbereichen extrem verkürzt. Vorbei die Zeiten, als die Sachbearbeiter ständig zwischen PC und Abteilungsdrucker „hin und her pendelten“. Nur in Ausnahmefällen (zum Beispiel bei Einschreiben) werden die Dokumente noch lokal produziert. Ansonsten läuft alles automatisiert nach dem beschriebenen Szenario.

Der größte Nutzen der Modernisierung, darin sind sich alle einig, liegt in der Prozesssicherheit bei der individuellen Briefschreibung. Vor allem der integrierte Qualitätscheck zu einem frühen Zeitpunkt der Erstellung nimmt den psychischen Druck von den Sachbearbeitern: Das Risiko, eine falsche Vorlage auszuwählen, eine nicht mehr aktuelle Beilage hinzuzufügen oder eine ungültige Adresse zu verwenden, ist durch die Einbettung der lokalen Korrespondenz in die Standardverarbeitung deutlich gesunken.



Die WWK rechnet mit einem Return on Investment (RoI) innerhalb von zwölf Monaten, wobei die Ersparnis überwiegend durch die kürzeren Bearbeitungszeiten erzielt wird. Weiteres Potenzial für DocBridge FileCab jedenfalls ist reichlich vorhanden, denn noch ist nicht die gesamte Individualkorrespondenz der einzelnen Geschäftsbereiche eingebettet. Die Compart-Lösung ist von der WWK für ein Jahresvolumen von 150.000 Dokumenten vorgesehen. Schon in den ersten Wochen nach der Inbetriebnahme wurde ein Drittel dieser Zielmarkte erreicht.

## Headquarters

### Compart GmbH

Otto-Lilienthal-Str. 38  
71034 Böblingen  
Deutschland  
Phone: +49 7031 6205-0  
info@compart.com