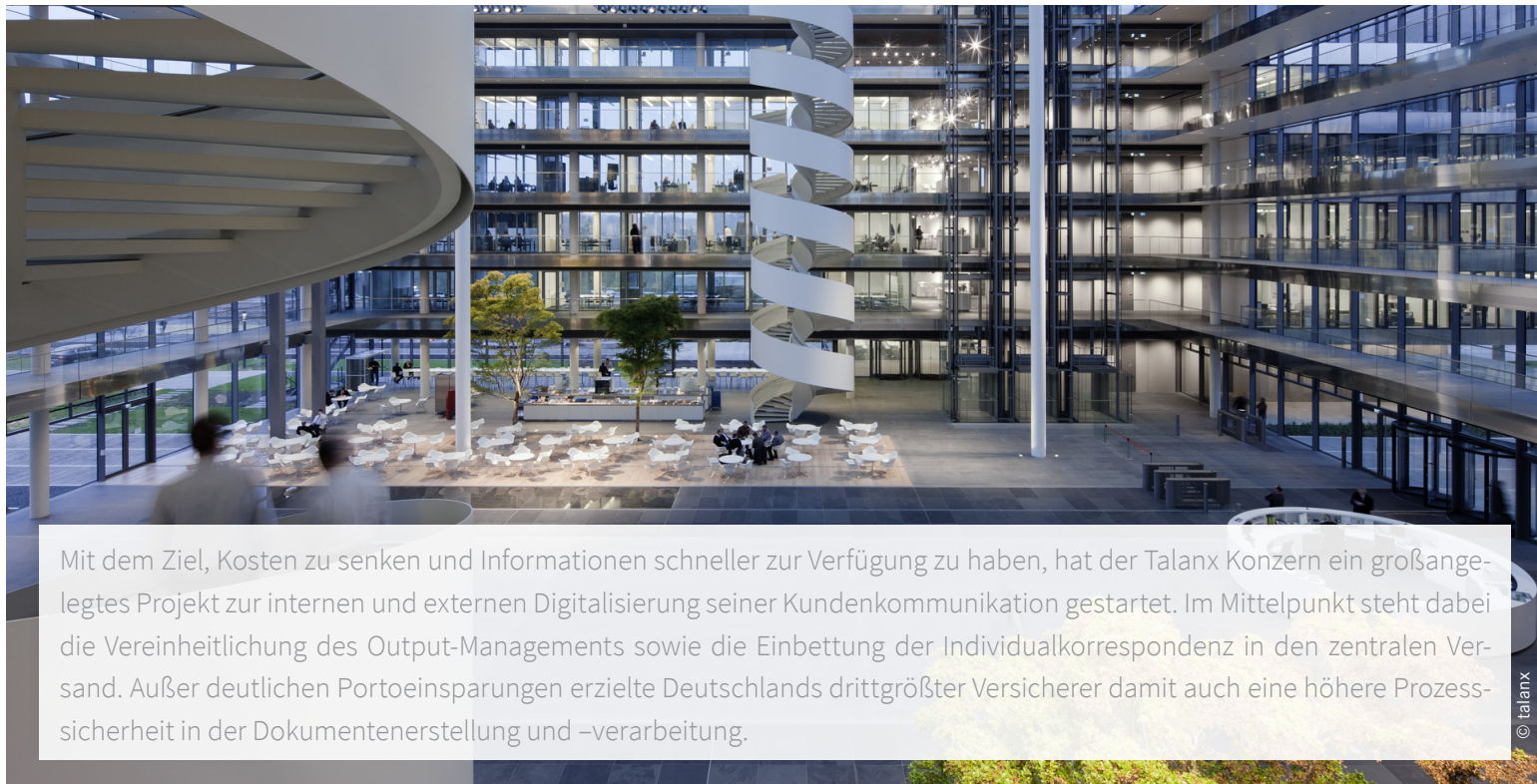




# Zentralgewalt Versand

## Anwenderbericht | Compart



Mit dem Ziel, Kosten zu senken und Informationen schneller zur Verfügung zu haben, hat der Talanx Konzern ein großangelegtes Projekt zur internen und externen Digitalisierung seiner Kundenkommunikation gestartet. Im Mittelpunkt steht dabei die Vereinheitlichung des Output-Managements sowie die Einbettung der Individualkorrespondenz in den zentralen Versand. Außer deutlichen Portoeinsparungen erzielte Deutschlands drittgrößter Versicherer damit auch eine höhere Prozesssicherheit in der Dokumentenerstellung und -verarbeitung.

“Künftig bestimmt nicht mehr der Versicherer den Kommunikationskanal zum Kunden, sondern umgekehrt. Das heißt, Unternehmen müssen heute mehr denn je in der Lage sein, alle Medien bedienen zu können. Andernfalls droht Kundenverlust.“ Jürgen Hausl ist ein Mann der klaren Worte. Der Leiter Output-Services bei Talanx, Deutschlands drittgrößtem Anbieter, sieht in der Branche einen klaren Paradigmenwechsel: Webportale, E-Mail mit und ohne Anhang, Multifunktions-Apps, klassischer Brief – die Bandbreite an Kommunikationskanälen ist groß und wird in den kommenden Jahren weiter zunehmen. Darauf haben sich die Versicherer einzustellen und ihre Dokumentenverarbeitung dementsprechend auszurichten, so Jürgen Hausl weiter.

Nicht ohne Grund gehört seine Abteilung innerhalb des Konzerns zu den Innovationstreibern diesbezüglich. So habe man mit den Fachbereichen intensive Diskussionen darüber geführt, welche „Kommunikationsarten“ es bei den Kunden der Talanx gibt, ob und wie sie technologisch derzeit im Dokumenten- und Output-Management berücksichtigt werden und inwiefern die bestehenden

Strukturen angepasst bzw. erweitert werden müssen. Dabei stellte sich heraus, dass hier viele Mischformen existieren – also das Nebeneinander von analoger und digitaler Kommunikation. Typisches Szenario: Ein Versicherter bekommt seine Dokumente auf elektronischem Weg (beispielsweise als E-Mail-Anhang oder Downloaddatei), antwortet selbst aber auf dem klassischen Postweg. Dann gibt es wieder Kunden, die komplett digital kommunizieren wollen, und das auch noch über ein ganz bestimmtes Medium.

Es liegt auf der Hand, dass diese Granularität in der Kundenkommunikation nicht ohne Folgen für die Erstellung und den Versand von

Dokumenten bleibt. Dabei geht es nicht nur darum, Inhalte und Informationen auf allen möglichen Kanälen verfügbar zu machen, sondern gleichzeitig auch die Kosten innerhalb der Dokumentenverarbeitung deutlich zu senken. Immer noch bezahlen Unternehmen beispielsweise für den Versand zu viel, weil sie Portorabatte, die ihnen von den Postdienstleistern gewährt werden, nicht richtig ausschöpfen.

Oder es werden Dokumente gedruckt und auf dem klassischen Postweg verschickt, die man auch elektronisch hätte übermitteln können. Oft besitzen Unternehmen zudem keinen vollständigen Überblick über ihre

### Executive Summary

Mit der Neuausrichtung seines Dokumenten- und Output-Managements hat Talanx, Deutschlands drittgrößter Versicherer, die Grundlagen für eine moderne Kundenkommunikation auf allen analogen (Druck) und digitalen Kanälen gelegt. Einen Schwerpunkt bildete die Einbettung der dezentralen Schriftguterstellung in die zentrale Verarbeitung. Außer Kosteneinsparungen in siebenstelliger Höhe - unter anderem durch eine bessere Ausschöpfung von Portorabatten (Sendungsbündelung/Vorsortierung) und einen deutlich gesunkenen Materialverbrauch (weniger Papier und Toner, Reduzierung von Abteilungsdruckern) – profitiert das Unternehmen vor allem von einer höheren Prozesssicherheit (Compliance) als Folge eines integrierten Qualitäts-Checks.

Dokumentenproduktion – vor allem dann nicht, wenn noch viel in Niederlassungen gedruckt und verschickt wird. Was hier häufig fehlt, ist ein zentrales Output-Management-System (OMS), das alle in einem Unternehmen anfallenden Dokumente entgegennimmt, standardisiert aufbereitet und auf dem vom Empfänger gewünschten Kanal versendet; das OMS quasi als „hohle Gasse“, durch die alle Dokumente müssen.

### Zentralisierung ist bares Geld wert

Talanx hat früh auf diese für so viele Branchen typische Herausforderung reagiert und mit der Einführung von DocBridge® Pilot im Jahr 2009 einen wichtigen Grundstein für die Modernisierung seiner Dokumentenverarbeitung gelegt. Der Nutzen war schnell zu spüren: Rund eine Million Euro sparte der börsennotierte Versicherungskonzern innerhalb von zwei Jahren nach der Produktivsetzung des neuen Systems ein – hauptsächlich durch eine verbesserte Zusammenführung von Einzeldokumenten zu portooptimierten Sendungen, aber auch durch eine bessere Nutzung von kostenreduzierenden Leistungen wie Vorsortierung/Konsolidierung von Briefsendungen, DV-Freimachung. Jürgen Hausl: „Theoretisch könnten wir auch Sortier- und Frankiermaschinen einsetzen, aber es ist doch viel effizienter, wenn man diese Prozesse



mittels einer Software erledigt.“ Auf diese Art würden wichtige personelle Kapazitäten frei, so dass sich die Sachbearbeiter noch besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Darüber hinaus schätzt Jürgen Hausl an DocBridge® Pilot die offene Architektur. „Die Lösung stellt derart viele Schnittstellen bereit, dass sich nahezu alle datenliefernden Anwendungen problemlos anbinden lassen; Fachapplikationen genauso wie CRM-Systeme etc. Und der große Vorteil besteht außerdem darin, dass DocBridge® Pilot jeden Datenstrom verarbeiten kann. Egal, welche Formate angeliefert werden – am Ende entsteht immer ein sauberer, standardisierter Datensatz.“ Die hohe Stabilität bzw. Ausfallsicherheit sei ein weiterer Vorzug des neuen OMS, so der Manager weiter.

Für den Konzern bedeutete die Zentralisierung des Output Management einen wichtigen Meilenstein auf dem Weg zu einer modernen, effizienten Kundenkommunikation. Am Ziel war man damit aber noch nicht, wie sich Jürgen Hausl erinnert. Er und seine Kollegen sahen vor allem in der dezentralen Schriftguterstellung weiteres Optimierungspotenzial. Da wurde in den einzelnen Fachabteilungen und Niederlassungen viel lokal gedruckt, von Hand kuvertiert, frankiert und verschickt.

Abgesehen von den unnötigen Ausgaben für Papier, Toner und Porto – es war auch die mangelnde Transparenz, die dem Management der Talanx auf den Nägeln brannte. Fest steht: Wenn ein erheblicher Teil der Korrespondenz außerhalb der zentralen Verarbeitung stattfindet, lässt sich nur schwer die Kommunikationshistorie eines Geschäftsvorganges lückenlos nachvollziehen. Im schlimmsten Fall hat der Mitarbeiter bei einem Kundenanruf nicht sofort die aktuellen Daten zur Verfügung – was den Anrufer natürlich verärgert.

Hinzu kommt: Wie stellt man sicher, dass die dezentral erzeugten Dokumente auch den aktuellen Compliance-Richtlinien entsprechen (CI, gesetzliche Auflagen)? Im günstigsten Fall hat das Unternehmen bereits einen Freigabeworkflow (zum Beispiel Vier-Augen-Prinzip), um Regelverstöße auszuschließen. Was aber, wenn sich die Kontrolle auf Stichproben beschränkt und womöglich noch manuell erfolgt?

### DocBridge® FileCab: Schnittstelle zwischen Fachabteilung und zentralem Versand

Gründe genug für Jürgen Hausl und sein Team, ein Projekt für die Einbettung der Individualkorrespondenz (Office-Dokumente) in die zentrale Massenverarbeitung (Batch) zu initiieren. Auf diese Weise wollte man nicht nur die Prozesssicherheit (Compliance) erhöhen, sondern auch die Produktivität der Sachbearbeiter, indem man sie von fachfremden Tätigkeiten (Drucken, Kuvertieren, Frankieren etc.) entlastet. Zudem sollte ein detaillierter Qualitäts-Check in den Workflow integriert werden, um das Risiko für den Sachbearbeiter auszuschließen, fehlerhafte Dokumente zu erstellen. Darin eingeschlossen: eine automatisierte Prüfung gegen produktionsrelevante Faktoren. Kann das am PC erstellte Dokument überhaupt gedruckt und verschickt werden? Es erfolgt eine Prüfung, ob die maximale Anzahl der Adresszeilen eingehalten wird und die Anzahl der Ziffern der Postleitzahl in Ordnung ist. Darüber hinaus wird die Berücksichtigung der in der Produktion notwendigen Freizonen geprüft.

Aussagekräftige Meldungen zum Dokument, die vom System automatisch erzeugt werden, erleichtern dem Anwender die Handhabung (z. B. Hinweis zum Adressblock, automatisiertes

### Talanx Output-Service

#### Kennzahlen

- Anzahl Druckseiten: 84 Mio.
- Portoaufkommen: 9,9 Mio. EUR
- Papiersorten: 95% A4 und 5% 12 Zoll
- Adressstände: DIN 5008 Form A und Form B

#### Eingesetzte Systeme

- DocBridge® Suite (u.a. Pilot, FileCab, Delta, Auditrack, Impress)
- Docusuite, PreS & PRISMA
- 5 Digitalvollfarbdrucker (Océ 6000er Serie)
- 3 Kuvertiermaschinen (2x Bäuerle Autoseit 18, 1x Bäuerle B4) – 2-Schichtbetrieb 5:00 – 22:00 Uhr)

#### Leistungen

##### Druck und Kuvertierung

- Versand zu Maklern und Vermittlern
- Direktversand an Versicherungsnehmer
- Rückversand zu Sachbearbeitern
- Dokumentendruck auf Logopapier
- Umsetzung digitaler Versandkanäle
- Erstellungsnachweis per Sendungsbild nach Kuvertierung

Auslesen der VOB-Nummer, Möglichkeit zur manuellen Korrektur). Notwendige Änderungen kann der Sachbearbeiter direkt am Bildschirm vornehmen, bevor das Dokument an das zentrale OMS übergeben wird. Auf diese Weise ist eine hundertprozentige Weiterverarbeitung gewährleistet. In der Vergangenheit dagegen konnte ein Dokument oft nicht produziert und versendet werden, wenn es fehlerhaft war.

Künftig werden also auch die Office-Dokumente, die an den verschiedenen Standorten am PC erstellt werden, an den zentralen Output-Service in Hannover übermittelt. Dessen technologisches Kernstück ist DocBridge® Pilot (OMS), das die Individualkorrespondenz entgegennimmt, unter Aspekten der Portooptimierung klassifiziert, bündelt und für den Versand aufbereitet. Dabei „kooperiert“ das OMS mit der ebenfalls von Compart entwickelten Software DocBridge® FileCab, die als „Bindeglied“ zwischen Fachabteilung und Output Management dient. Praktisch heißt das: Der Sachbearbeiter wählt in seinem Office-Programm das für einen bestimmten Geschäftsvorgang passende Template und lädt es in DocBridge® FileCab hoch, wo er dann das Schriftstück erstellen und bearbeitet. 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. Gleichzeitig bietet ihm die Lösung die Möglichkeit, direkt am Arbeitsplatz diverse Einzeldokumente empfängerspezifisch zu bündeln und somit bereits zu einem frühen Zeitpunkt Portorabatte besser ausschöpfen – unabhängig davon, dass im zentralen OMS nochmals eine Bündelung/Vorsortierung erfolgt. Die Compart-Lösung fungiert hier quasi als virtueller Druckertreiber, der die validierten Dokumente an das OMS übergibt. In den Prozess ist zudem ein Freigabemechanismus integriert, der bei besonders sensiblen Dokumenten (u.a. Lebensversicherungspolice) greift - aber auch bei neuen Sachbearbeitern, die mit den CI-Regularien noch nicht so vertraut sind, zum Tragen kommt. In beiden Fällen wird das Schriftstück vor dem Versand noch einmal vom Teamleiter oder einem autorisierten Kollegen

geprüft (Vier-Augen-Prinzip). Dabei kommt DocBridge® Document Desktop, eine weitere Compart-Anwendung, zum Einsatz. Dabei bietet die Applikation dem Sachbearbeiter die Möglichkeit, auch bei kurzfristigen Änderungen noch „in letzter Minute“ einzugreifen. Er selektiert das betreffende Dokument aus der Spool-Datei und bearbeitet es direkt in DocBridge® FileCab (PC-Arbeitsplatz).

### Weitere 500.000 € Portoeinsparungen erwartet

Rund anderthalb Millionen Sendungen jährlich werden im Konzern derzeit noch lokal an den Standorten erzeugt und verschickt. Doch nicht mehr lange. Bis Ende 2019 – so der Plan – übernimmt bis auf wenige Ausnahmen der Output-Service in Hannover den digitalen und analogen Versand des gesamten dezentralen Schriftguts. Die Erwartungen der rund 2.500 Nutzer, die einmal mit DocBridge® FileCab arbeiten werden, sind hoch. Vor allem eine spürbare Entlastung von fachfremden Tätigkeiten und eine höhere Sicherheit soll die neue Lösung bringen. Kein ständiges Hin und Her mehr zwischen PC und Abteilungsdrucker, mehr Zeit für das Kerngeschäft, eine bessere Verfügbarkeit von Informationen – das neue System bietet laut Hausl für den einzelnen Sachbearbeiter viele Vorteile, die sich im Arbeitsalltag deutlich bemerkbar machen werden.

Der Manager spricht in diesem Zusammenhang von einer „wahnsinnigen Euphorie“, die angesichts dieser Vorteile die Mitarbeiter erfasst habe. „Innerhalb kürzester Zeit schlug die Stimmung von anfänglicher Zurückhaltung in überschwängliche Begeisterung um“, erinnert sich Jürgen Hausl. „Plötzlich kamen von den Kollegen so viele Ideen, was man mit der neuen Software alles verbessern könnte, sodass wir manchmal auf die Bremse treten mussten.“ Bewusst habe man sich entschlossen, schrittweise und langsam bei der Umstellung vorzugehen – wohl auch, um den Mitarbeitern die hier und da existierenden Ängste vor den anstehenden Veränderungen („Nimmt man uns die Arbeit weg?“) zu nehmen. Laut Jürgen Hausl bestand die Herausforderung deshalb darin, den Kollegen in den Fachbereichen den Nutzen klarzumachen. „Ein großes Big-Bang-Projekt

hätte nicht funktioniert, weil man ja gerade bei DocBridge® FileCab die oft sehr individuellen Wünsche und Ansprüche der Endanwender berücksichtigen muss“, sagt Jürgen Hausl. Daher habe man sie von Beginn an intensiv in das Projekt eingebunden und auch die größten Skeptiker relativ schnell überzeugt.

Den Auftakt machte der Fachbereich Kraftfahrt beim Talanx Tochterunternehmen HDI, wo die Lösung seit Anfang 2018 im Einsatz ist. Sukzessive folgen nun die anderen Gesellschaften. Tatsache sei, dass der konzernweite „Roll-out“ von DocBridge® FileCab dem Thema Kostenreduzierung einen zusätzlichen Impuls verleihen wird, so der Leiter Output-Service weiter. Allein bei den Portokosten erwarte man eine weitere Einsparung von 500.000 €. Interessant in diesem Zusammenhang: Mit der Zentralisierung des Dokumenten- und Output Management bei der Talanx geht eine weitere Restrukturierung einher. Künftig wird der Druck und die Kuvertierung durch einen Dienstleister in den Zustellregionen vorgenommen. Dadurch kann neben der Einsparung von CO<sub>2</sub> eine Laufzeitverbesserung bei der Zustellung erreicht werden. Gesteuert wird die Ausgabe dennoch von Hannover aus.

### Interne Digitalisierung mit DocBridge® FileCab

#### Einsparungen durch

- Senkung der lokalen Printkosten (Abteilungsdrucker)
- weniger manuelle Kuvertierung
- geringeren Verbrauch von Papier und Ton
- elektronische Frankierung (DV-Freimachung)
- Portooptimierung (Sendungsbündelung im Sachbearbeiter-Client, Vorsortierung)
- Reduzierung der Arbeitszeit

#### Weiteres Optimierungspotenzial

- Sachbearbeiter: Konzentration auf das Kerngeschäft
- schnellere Erzeugung der Dokumente
- Schließen der „Archivierungslücke“
- lückenlose Dokumentation
- höhere Prozesssicherheit (Prüfung von produktionsrelevanten Kriterien beim Versand)

#### Headquarters

##### Compart GmbH

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