

Police mit Steuermann

Anwenderbericht | Compart



© Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

Die Zentralisierung des Dokumentenversandes bringt einem Unternehmen viele Vorteile: So lässt sich nicht nur erfassen, wann welche Schriftstücke auf welchem Weg verschickt werden. Auch durch die Anbindung neuer elektronischer Versandkanäle eröffnen sich etliche Optionen. Ein Beispiel für diese neue, flexible Welt der Dokumentenausgabe ist die Barmenia, die Nummer sieben unter Deutschlands privaten Krankenversicherern.

Als die Barmenia vor fünf Jahren neue Falz- und Kuvertierstraßen einführte, nahm sie die Dokumentenverarbeitung insgesamt unter die Lupe. Diese war über die Jahre sehr komplex geworden und schränkte die Beweglichkeit des unabhängigen Versicherungskonzerns ein. Dokumente wurden mit unterschiedlichen Applikationen erstellt (WORD, SAP, DOPIX, Eigenentwicklungen), die, jede für sich, die Kuvertierstraße ansteuerte. Einige Programme sortierten und bündelten zur Portooptimierung die Sendungen. Kurz: Es handelte sich um keine Kernfunktionen einer typischen Versicherungsanwendung. Was fehlte, war eine zentrale Instanz für die Ausgabe der Dokumente.

Beim Austausch der Kuvertieranlage hätte man also für jede einzelne Applikation die Schnittstellen zur Kuvertierung neu programmieren müssen. Zu aufwendig und zu komplex, sagt Christian Schrade, Mitarbeiter des Teams Output-Management bei der Barmenia. „Uns war klar, dass wir zuerst die Erstellung und die Ausgabe voneinander trennen müssen, bevor wir die neuen Kuvertiermaschinen einsetzen.“

Fit für alle Versandkanäle

Was zusätzlich für die Vereinheitlichung des Output-Managements sprach, war der Anspruch, weitere Softwarelösungen für die Formatierung einzuführen. Auch hier hätten Christian Schrade und seine Kollegen viel in die Konfiguration der entsprechenden Prozesse investieren müssen, wäre es beim Status quo geblieben. Dies führte zu der Überlegung, die Dokumentenausgabe zu zentralisieren und somit flexibler für die Anbindung zusätzlicher Systeme zu werden. Blieb die Frage nach der technologischen Grundlage. Vor allem sollte die in Frage kommende IT-Lösung die unterschiedlichen

Applikationen im Unternehmen problemlos integrieren und zudem möglichst alle physikalischen und digitalen Versandkanäle, die heute und künftig eine Rolle spielen, bedienen können – etwa Smartphones oder Tablets. Gerade letzteres war für die Barmenia sehr wichtig, da das Versicherungsunternehmen immer mehr Dokumente elektronisch versendet. So erhalten beispielsweise Vertriebspartner schon heute die Kopien der Versicherungspolizen auf elektronischem Weg. „Früher waren wir nicht flexibel genug, was die Anbindung neuer Ausgabekanäle betrifft“, erläutert Ansgar Schneider, Teamleiter des Teams Output-Management bei der Barmenia.

Executive Summary

Die Zentralisierung des Dokumentenversandes bringt einem Unternehmen viele Vorteile: So lässt sich nicht nur erfassen, wann welche Schriftstücke auf welchem Weg verschickt werden. Auch durch die Anbindung neuer elektronischer Versandkanäle eröffnen sich etliche Optionen. Ein Beispiel für diese neue, flexible Welt der Dokumentenausgabe ist die Barmenia. Die Nummer sieben unter Deutschlands privaten Krankenversicherern setzt dafür die Lösung DocBridge Pilot ein, die die digitale und physikalische Ausgabe aller Dokumente steuert. Seit 2012 läuft die Compart Software erfolgreich bei der Barmenia und sorgt seitdem für mehr Automatisierung in den Prozessen. Davon profitieren die Mitarbeiter vor allem bei der Verarbeitung von Rückläufern: Sie müssen nicht mehr manuell eingreifen.

Zentrale Dokumentenverarbeitung

„Mit DocBridge Pilot dagegen gelingt uns das problemlos.“ Die von Compart entwickelte Lösung deckt alle typischen Prozesse der Dokumentenverarbeitung in einem einzigen System ab – die Analyse, Modifizierung, Klassifizierung, Konvertierung, das Splitten, Mischen, Bündeln und die Ausgabe von Dokumenten sowie die Archivierung – und bietet seit der Version 3.0 zudem die Möglichkeit von automatisierten Reprints. Übrigens: Von den Lesern des „Postmaster Magazins“ wurde die plattformunabhängige und beliebig skalierbare Lösung mit großer Mehrheit zum „Produkt des Jahres 2013“ gekürt.

Compart ist keine Unbekannte

Compart ist keine Unbekannte bei der Barmenia. Schon einmal hatte sich der Versicherungskonzern für ein Produkt des Spezialisten für mehrkanalfähiges Dokumentenmanagement entschieden und war damit recht gut gefahren: Im Jahre 2005 benötigte man ein leistungsfähiges Tool für die Konvertierung von Metacode-Druck-



daten und PDF-Beilagen in AFP-Dateien und stieß auf die Lösung DocBridge Mill, die noch heute erfolgreich im Einsatz ist. So entwickelte sich im Laufe der Jahre eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit, was sicher auch bei der jetzigen Entscheidung eine Rolle gespielt habe, wie beide IT-Manager unisono betonen. Schließlich habe man in dieser Zeit viel Know-how zur DocBridge-Architektur aufbauen können und profitiere davon auch im Umgang mit der neuen Compart-Lösung.

Ansgar Schneider: „DocBridge Pilot lässt sich sehr gut auf unsere individuellen Bedürfnisse zuschneiden, wie die problemlose Integration unseres Lotus-Notes-Server für den Faxversand beweist.“ Auch die elektronische Anbindung der Vertriebspartner an das neue System sei keine allzu große technische Herausforderung gewesen, so der IT-Manager weiter. Erfreulich ist, dass sich jetzt für die individuell erstellten Dokumente auch Termine für deren Auslieferung hinterlegen lassen. DocBridge Pilot versendet dann zum vereinbarten Datum automatisch das Schriftstück über den entsprechenden Kanal.

Rückläufer werden automatisch verarbeitet

Seit 2012 läuft DocBridge Pilot erfolgreich bei der Barmenia und sorgt seitdem für mehr Automatisierung in den Prozessen. Davon profitieren die Mitarbeiter vor allem bei der Verarbeitung von Rückläufern: Sie müssen nicht mehr manuell eingreifen. Die Compart-Lösung übernimmt die DV-Freimachung und versieht jede Sendung mit einer ID-Nummer (im Data Matrix Code). Stimmt die in der Kundendatenbank des Versicherungskonzerns hinterlegte Adresse nicht mehr, erhält die Barmenia von der Deutschen Post einen elektronischen Datensatz (CSV-Datei) mit der ID und der neuen Anschrift. Diese wird automatisch in die Datenbank übernommen und die bisherige Anschrift dann gelöscht. Kann eine Sendung überhaupt nicht zugestellt werden, erfolgt ebenfalls automatisch eine Meldung, die als offener Vorgang im elektronischen Postkorb des jeweiligen Sachbearbeiters hinterlegt wird. Mit der Ermittlung der neuen Adresse wird ein externer Dienstleister beauftragt. In beiden Fällen erfolgt die Zuordnung über die gespeicherte ID-Nummer.

Auch wenn diese automatisierte Rückläuferverarbeitung ursprünglich nicht vorgesehen war – für Christian Schrade und Ansgar Schneider ist sie mittlerweile unverzichtbar. Durch die Entkopplung von Erstellung und Ausgabe sei man zudem viel flexibler, was die

nachgelagerte Verarbeitung angeht, erklären beide übereinstimmend. Sobald ein Wechsel in der Kuvertierung oder im Druck ansteht, muss eben nur eine Schnittstelle entsprechend eingerichtet werden. Für die zwei IT-Manager ist dieses einfache Handling bei Veränderungen in den Abläufen ein großer Vorteil von DocBridge Pilot. Hinzu kommen die Portoeinsparungen in fünfstelliger Höhe, die man mit der Einführung der Compart Software bis heute erzielen konnte.

Letzte Lücke wird geschlossen

Bereits acht Wochen nach Einführungsbeginn im Sommer 2011 produzierte die Barmenia die Hälfte ihres gesamten Outputs mit DocBridge Pilot. Bis zur vollständigen Umstellung dauerte es insgesamt ein Jahr seit dem ersten Workshop, wobei die Implementierung relativ reibungslos verlief. Ansgar Schneider: „Die größte Herausforderung war eine Großaktion im Rahmen der Tarifsanierung, bei der wir rund 460.000 Sendungen mit der neuen Lösung verschickt haben. Das musste auf Anhieb klappen, denn die Benachrichtigung der Kunden über neue Tarife ist eine sensible Angelegenheit.“ Dank der sehr guten Unterstützung durch die Compart Berater habe man auch diese Hürde erfolgreich überwunden. „Der Wissenstransfer zwischen uns und dem Dienstleister war hervorragend.“

Christian Schrade und Ansgar Schneider haben noch einiges vor im Output-Management. So soll demnächst der Wechsel auf das neue Release DocBridge Pilot 3.0 erfolgen. Dabei will man auch den Closed Loop zwischen der Compart Lösung und der Kuvertierstraße etablieren, also die lückenlose Protokollierung aller abgeschlossenen Jobs. Angesichts der immer komplexer werdenden Dokumentenverarbeitung mit ihrer zunehmenden Individualisierung ist diese Kontrolle unerlässlich für eine hohe Prozesssicherheit.

Headquarters

Compart GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
E-Mail: info@compart.com

Northern European Region

Compart Deutschland GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
E-Mail: info@ner.compart.com

www.compart.com