

Mit dem richtigen Partner ans Ziel

So entstand die innovative Output Management Lösung der CONCORDIA



Ausgangssituation

Als die CONCORDIA und kühn & weyh Mitte 2011 miteinander Kontakt aufnahmen, befand sich das Schweizer Versicherungsunternehmen mitten im Großprojekt CONCIFIT. Dessen Aufgabe war es, die Fachanwendung auf dem Host durch das Java-basierte System Sirius des Schweizer Softwareherstellers Adcubum abzulösen. Weiterhin sollte ein Output Management System (OMS) eingeführt werden für die Erstellung, Verteilung und Ausgabe von:

- kundenfreundlichen, leicht verständlichen Dokumenten
- im Corporate Design des Unternehmens,
- die sich effizient verwalten und pflegen lassen.

kühn & weyh bekam mit den Produktkomponenten M/TEXT CS für Dokumenterstellung und M/OMS für Output Management die Chance, in einem Proof of Concept (PoC) ihre Leistungsfähigkeit zu zeigen. Dieser Nachweis gelang überzeugend und dann ging alles sehr schnell.

Die Produktserie M/ ging sofort an den Start mit den Aufgaben für den ersten Milestone:

- Framework für den Dokumentaufbau schaffen
- Master-Layout festlegen
- Mehrere Dokumentvorlagen umsetzen
- Schnittstelle zur Fachanwendung einrichten
- Dokumente produzieren und ausgeben

Innerhalb eines engen Zeitrahmens von nur zwei Monaten, wurden dennoch alle Ziele dieses Milestones erreicht. Dafür haben das CONCORDIA Projektteam sowie das Consulting und der Support von kühn & weyh hart gearbeitet.

In der Anfangsphase gab es durchaus auch technisch bedingte Hindernisse, etwa beim brandneuen browserbasierten Editor oder bei den Ausgabeprozessen. Aber mit engagiertem Einsatz auf beiden Seiten wurden die Schwierigkeiten gemeinsam überwunden, das gegenseitige Vertrauen wuchs. Die Inbetriebnahme des gesamten neuen Systems erfolgte am 20. Mai 2013 als sogenannter „Big Bang“. Und der gelang!

Das Unternehmen

Die CONCORDIA Versicherung wurde 1913 in Zug gegründet und nahm 1914 ihre Tätigkeit auf. Heute gehört sie mit 752.000 Versicherten zu den grössten Krankenversicherern der Schweiz.

Aktuell beschäftigt die CONCORDIA rund 1.200 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit: 550 am Hauptsitz in Luzern, die übrigen in vier Servicecentern, in der Landesvertretung Liechtenstein sowie in rund 240 Agenturen und Geschäftsstellen.

Die CONCORDIA bietet Privatpersonen, Familien, Unternehmen und Institutionen materielles Schutz gegen die finanziellen Folgen von Krankheit und Unfall mit Krankenpflegeversicherung, Zusatz- und Lebensversicherungen und Unfallversicherung. Sie profiliert sich mit erstklassigen Dienstleistungen, einer sicheren finanziellen Basis und speziellen Leistungen für Familien.

Eine innovative Lösung

Die Serie M/ produziert heute den kompletten Kunden-Schriftverkehr aus dem Kern- und dem Vertriebssystem. Batch und Online sind das etwa 12 Millionen Dokumente pro Jahr. Die ca. 630 Anwender nutzen den browserbasierten HTML Client, dessen Update-Funktion sicher stellt, dass stets die neueste Programmversion mit den aktuellen Ressourcen im Einsatz ist. Dank der differenzierten Skriptsprache des Systems hat sich die Anzahl der Vorlagen deutlich reduziert - etwa 120 zentral gepflegte Vorlagen sind heute für Batch- und Onlinedokumente im Einsatz.

Nahtlose Integration: Durchgängige Prozesse

Die ausgeprägte Schnittstellen-Strategie der Serie M/ ermöglicht den reibungslosen Datenaustausch z.B. mit dem ERP System. Das nach Fachkriterien strukturierte Benutzerinterface der CONCORDIA für die Dokument- und Vorlagenauswahl steuert seinerseits die Serie M/ über deren Schnittstelle



Steuert die Serie M/ via API: Benutzerinterface der CONCORDIA

In der Schweiz zwingend notwendig: Mehrsprachigkeit

Über einen zentralen Sprachwahlschalter werden die Dokumente mit verschiedenen sprachigen Inhalten aus vorbereiteten Textkonserven befüllt. So benötigen beliebige Sprachversionen nur eine einzige Dokumentvorlage.

Mehr Anwendungssicherheit: Automatischer Reprint

M/OMS produziert bei der Dokumentausgabe eine Soll-Datei im Format der Poststraße. Die Verpackungsmaschine erzeugt am Ende der Prozesskette eine Ist-Datei der tatsächlich verarbeiteten Dokumente. Werden beim maschinellen Vergleich der Dateien fehlende Dokumente identifiziert, erfolgt eine Rückmeldung an M/OMS, das automatisch den Reprint startet.

Mehr Effizienz: Sendungen automatisch splitten

Mit M/OMS lassen sich alle Schreiben an einen Empfänger sammeln und zusammen versenden. Aber was, wenn das zulässige Versandvolumen für den Standardumschlag überschritten wird? M/OMS registriert den Überlauf und splittet automatisch die Dokumente auf mehrere Umschläge auf.

Fazit

Die Serie M/ leistete einen wichtigen Beitrag zum erfolgreichen Abschluss von CONCIFIT. Das neu eingerichtete Output Management läuft stabil und performant, alle Umsysteme sind nahtlos an die Anwendung angebunden. Für die Zukunft überlegt die CONCORDIA, ein Update auf Release 6.5 vorzunehmen.

„Die Firma kühn & weyh zeichnet sich durch ein sehr gutes Produkt, ein hochwertiges Consulting mit langjährigen Mitarbeitern und eine gute Organisation mit kurzen Entscheidungswegen aus. Auch in schwierigen Projektsituationen handelt die Firma sofort und lösungsorientiert.“

Klaus Huber
Projektleiter OMS

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt mit unserem Referenzkunden sprechen? Wir vermitteln gern einen Termin.

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 - 3, 79110 Freiburg

www.kwsoft.de
E-mail info@kwsoft.de
Tel 0049 761 8852 - 0
Fax 0049 761 8852 - 666

kühn & weyh (Schweiz) AG
Business Partner Switzerland
Niederholzstr. 17,
8951 Fahrweid

Bruno Näf
Tel.: +41 44 747 50 40
bruno.naef@kwsoft.com