

Büro für zeitgemäße Kundenkommunikation

Einführung der Serie M/ bei der Grundeigentümer-Versicherung



Ausgangssituation

Die Grundeigentümer-Versicherung (GEV) präsentiert sich als „ein ganz besonderer Versicherer, bei dem Menschen mit viel Sachverstand, Engagement und Spaß für unsere Kunden arbeiten.“ (Vorstandsvorsitzender Heinz Walter Berens). Hochwertige, individuelle Kundenkommunikation in ansprechendem Corporate Design ist ein zentrales Element, um diese Botschaft beim Kunden erlebbar zu machen.

Mobilität, Digitalisierung, Vernetzung und wachsende Souveränität der Kunden verändern derzeit massiv die Formen der Kundenansprache. Um auch in Zukunft zeitgemäße, erfolgreiche Kundenkommunikation zu betreiben, bedarf es einer grundlegenden Modernisierung der Dokumentenprozesse. So setzte die GEV ein Projektteam ein, das in Frage kommende Softwareprodukte für Dokumenterstellung und Output Management auswählte und auf folgende Anforderungen prüfte:

- Ein zentrales System für alle Arbeitsweisen der GEV: Batch- und Dunkelverarbeitung sowie interaktive Dokumenterstellung in individueller und standardisierter Ausprägung.
- Ein Standardprodukt, an dessen permanenter Weiterentwicklung die GEV über regelmäßige Updates teil hat.
- Ein System, das die GEV mit unternehmenseigenem Know-how konfigurieren und administrieren kann.
- Eine Lösung, die in die SAP- und Java-Strategie der GEV passt.

Am Ende der intensiven Evaluationsphase stellte sich heraus, dass das Corporate Output Management der Serie M/ mit integrierter Dokumenterstellung die genannten Anforderungen am besten erfüllte. Gerade die neu entwickelte Produktgeneration 6 ist funktional ausgereift und präsentiert sich technologisch auf dem neuesten Stand.

Darüber hinaus wurde in den regelmäßigen Kontakten die hohe Kernkompetenz der Freiburger in der ‚dokumentbasierten Kundenkommunikation‘ sichtbar. Ein weiterer Grund für diese Entscheidung und insgesamt eine exzellente Basis für den Start dieses - für die Zukunft der GEV Kundenkommunikation - zentralen Projekts.

Das Unternehmen

Die Grundeigentümer-Versicherung (GEV) wurde 1891 in Hamburg als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) gegründet.

Damit sind die Versicherungsnehmer nicht nur Kunden, sondern laut Satzung Mitglieder. Die Erträge der GEV werden ausschließlich im Sinne einer langfristigen Preisstabilität und zur Stärkung der wirtschaftlichen Leistungskraft eingesetzt.

Die Kernkompetenz der GEV liegt im Versicherungsschutz von Immobilien und gliedert sich im Wesentlichen in die Bereiche Haftpflicht-, Unfall-, Gebäude-, Hausrat- und Bauleistungsversicherung. Die GEV hat Stand 2014 ca. 88 Mitarbeiter und nimmt jährlich etwa 36,9 Mio Euro Beiträge ein.

www.grundvers.de

Projektverlauf

Planung

In der Planungsphase wurden die grundlegenden technischen Funktionen für die Dokumentenerstellung und die Bedienung der Umsysteme in der neuen Java-Umgebung definiert. Dazu gehörte auch der Aufbau einer komplett neuen Serverlandschaft von der Hardware bis zu Datenbanken und Betriebsumgebungen. Das Projektteam teilte sich in zwei Arbeitsgruppen, die beide von kühn & weyh ausgebildet wurden.

Realisierung

Das Team 1 „Dokumenterstellung mit M/TEXT CS“ erstellte ein Framework für die einheitliche Gestaltung der Dokumente, betreute die Migration vorhandener Vorlagen und konfigurierte die Steuerinformationen für die Weiterverarbeitung der Dokumente im Output Management Modul M/OMS. Mit der leistungsfähigen Skriptsprache und der ausgefeilten Organisationsstruktur der Serie M/ konnten die Vorlagen um 20% und die Textbausteine um fast 60% gegenüber dem Vorgänger-System reduziert werden. Das Team 2 „Output Management mit M/OMS“ organisierte die Datenbeschaffung und richtete die geplanten Ausgabekanäle wie Print, E-Mail, Fax und Archiv ein.

Das kühn & weyh Consulting begleitete beide Teams über den gesamten Projektverlauf in Form von monatlichen Statusgesprächen sowie Hotline-Service und Beratung vor Ort. So konnte die GEV von den Erfahrungen des Herstellers profitieren und gleichzeitig eigenes Know-how im Haus aufbauen.

Was machen wir nächstes Mal anders?

Im Vorfeld noch genauer recherchieren, noch detailliertere Informationen sammeln, um eine präzisere Aufwandsabschätzung zu bekommen und das Projektteam in Größe und Qualifikation besser auf die Anforderungen abstimmen zu können.

Fazit

Innerhalb der geplanten Projektlaufzeit von 2 Jahren haben wir eine komplett neue Infrastruktur aufgebaut, ein zentrales Output Management mit Dokumenterstellung eingeführt und die Integration in die bestehenden Systeme der GEV vollzogen. Die unternehmensweite Einführung von SAP erfolgte 2014 in einem Sonderprojekt, bei dem selbst der SAP-Berater der reibungslosen Anbindung der Serie M/ über die Standard Webservice-Schnittstelle Respekt zollte.

Aktuell erstellen die Mitarbeiter täglich etwa 360 Dokumente im interaktiven Betrieb, im Batch sind es etwa 550 pro Tag, Tendenz steigend. Am deutlichsten hat unser Formularwesen von der neuen Lösung profitiert. Gegenüber den programmierten Formularen von früher erstellen und pflegen wir die M/TEXT-Formulare heute einfach im grafischen Designer. Und weil die Dialoge die Bearbeitung ganz individuell steuern, ist beispielsweise der Aufwand für die Wertermittlung der Wohngebäudeversicherung auf unter 5 Minuten gesunken.

Mit dem Dokument-Designer besitzen wir ein sehr effizientes Instrument, um die Qualität unserer Kundenkommunikation laufend zu erhöhen. Wenn etwa ein Sachbearbeiter konstruktive Verbesserungen an einem Dokument vorschlägt, können wir sie zügig umsetzen und kurze Zeit später sieht er bereits das Ergebnis. Das sorgt neben dem Optimierungsprozess für eine hohe Motivation und Zufriedenheit bei unseren Mitarbeitern.



Leichte Integration

Dafür werden Standards gemacht.

„Im Rahmen unserer SAP-Einführung war uns wichtig, die Produkte der Serie M/ SOA-konform anzubinden. Über die gut strukturierte und einfach zu implementierende Webservice-Schnittstelle hat das so schnell und reibungslos funktioniert, dass selbst der verantwortliche SAP-Berater meinte: ‚So einfach war die Anbindung eines OMS inklusive Dokumenterstellung noch nie!‘. Auf das Dokumenten-Know-how der Freiburger ist einfach Verlass.“

Ernst Thiel, IT-Leiter i.R., Grundeigentümer-Versicherung

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