

Die Kundenkommunikation von morgen wird bunt!

Migration des Text- und Output-Managements Serie M/



Effizienz statt Papierkram

Die Geschichte der Janitos Versicherung zeigt, wie es einem Unternehmen dieser Größenordnung gelingt, sich in einem hart umkämpften Markt erfolgreich zu behaupten und in unabhängigen Service- und Produkt-Ratings regelmäßig Bestnoten zu erzielen. Ein Grund sind zweifelsohne die hocheffizienten, weitgehend automatisierten Administrations- und Abwicklungsprozesse. Sie reduzieren den „Papierkram“ auf ein Minimum und schaffen Raum für geschäftsrelevante Tätigkeiten wie individuelle Kundenberatung oder schnelle, zuverlässige Abwicklung.

Das Unternehmen sieht sich selbst als „Versicherungsfabrik“, in der mithilfe leistungsstarker IT-Systeme die Geschäfts- und Dokumentenprozesse entworfen, gesteuert und kontrolliert werden. Im Folgenden geht es um das Migrationsprojekt, in dem der operative Kern des Unternehmens – Bestandsführung sowie Kunden- und Maklerkommunikation – auf modernste Software Technologie aufgerüstet wurde:

- Update der BackOffice und Point of Service Komponente des Bestandsführungssystems „aiDa“ auf die neueste Java-Version.
- Update des Text- und Output Managements der Serie M/ auf die aktuelle, 100% Java-basierte Version 6.
- SOA-orientierte Integration beider Komponenten.

Output in jeder Form – und Farbe

Mit einem so tiefgreifenden Innovationsprojekt verfolgt man ehrgeizige Ziele im Bereich Kostenoptimierung (Druck-, Porto, Versand etc.) und Qualitätssteigerung (Corporate Design, Performance, Usability).

Doch das ist nicht alles. Für die Janitos Versicherung spielt die strategische Ausrichtung auf die vielen neuen, „bunten“ Vertriebs- und Kommunikationskanäle eine existentielle Rolle. Nur mit modernster IT lässt sich z.B. ein komplett webbasiertes Maklerportal betreiben, nur ein modernes Output Management bedient alle Ausgabekanäle kundenindividuell – mit revisions sicherer Archivierung der gesamten Ausgangspost, Protokollierung der Dokumentenprozesse zur Laufzeit etc. Sich auf den in Gang befindlichen Wandel des Kommunikationsverhaltens einzustellen, war der unternehmerische Leitgedanke des Projekts.

Das Unternehmen

Die Janitos Versicherung AG ist aus der MLP Versicherung hervorgegangen. Sie wurde im Rahmen der strategischen Neuorientierung der MLP 2005 verkauft und firmiert seither unter dem Namen Janitos als Tochterunternehmen des Gothaer Versicherungskonzerns. Die Serie M/ mit Text- und Output-Management war von Anfang an dabei. Sie trug mit ihrer zentralen Ressourcenverwaltung 2005 entscheidend dazu bei, dass die Umstellung des gesamten Unternehmensauftritts von „MLP“ nach „Janitos“ innerhalb von nur vier Wochen reibungslos durchgeführt werden konnte.

Heute betreuen etwa 230 Janitos Mitarbeiter in Heidelberg und Wien ca. 20.000 Einzelvermittler in Deutschland und Österreich. 2011 wurden Bruttobeiträge von über 112 Mio. Euro erzielt.

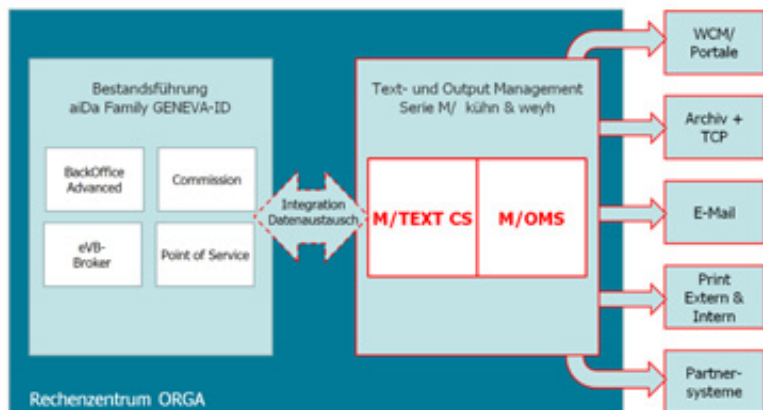
Weiter mit der Serie M/?

Ein so weitreichendes Projekt wirft die berechtigte Frage auf, ob die in der Vergangenheit bewährte Serie M/ auch die beste Lösung für die Zukunft ist. Eine Marktuntersuchung erbrachte folgendes Ergebnis:

1. Es gibt keine funktional adäquate Alternative am Markt.
2. Die moderne Software-Architektur der Serie M/ mit Java EE Application Server entspricht genau der Janitos DV-Strategie.
3. Die Outputprozesse sind architektonisch klar getrennt.
4. Eine deutliche Steigerung des heutigen Dokumentenvolumens von 12,2 Mio Seiten p.a. ist für die Serie M/ kein Problem.
5. Bestehende Ressourcen lassen sich migrieren und reorganisieren.

Und last not least: Die gute Zusammenarbeit mit kühn & weyh hat sich in vielen Jahren bewährt und der Kundenservice funktioniert.

Multi-Channel in der Praxis



SOA orientierte Integration von Bestandsführung und Output Management

Schlank – effizient – leistungsfähig

Im Januar 2013 gingen das Bestandssystem aiDa sowie das Text- und Output Management der Serie M/ planmäßig in Produktion:

- Die Schnittstellen waren implementiert, die Dokumentvorlagen vorbereitet, die Bausteine migriert, teilweise neu erstellt oder im Zuge der Neustrukturierung eliminiert.
- Das neue Deployment-Verfahren bedient nun 4 Systemumgebungen für Entwicklung, Test, QS, Abnahme und Produktion.
- Die Mitarbeiter waren geschult und standen bereit für die sukzessive Übernahme der Betreuung.
- Neue Möglichkeiten wie der automatische E-Mail Infoservice wurden sofort umgesetzt: In der laufenden Kundenbetreuung z.B. registriert M/OMS definierte Ereignisse wie Vertragsänderungen, Mahnungen, Kündigungen, Schadenmeldungen. M/OMS ordnet sie dem zuständigen Vermittler zu und schickt ihm jede Woche eine Liste aller für ihn relevanten Ereignisse und Daten.

Die entscheidende organisatorische Aufgabe lautete: Sicherstellen, dass **alle ausgehenden Informationen**, gleich auf welchem Medium, über das **zentrale OMS** laufen. Nur so ist eine kostenoptimierte und qualitätsgesicherte Erzeugung und Ausgabe sämtlicher Ausgangsinformationen gewährleistet.

Fazit

Die Architektur stimmt

Technologisch sind wir auf dem neuesten Stand - bereit für die unternehmerischen Herausforderungen der Zukunft.

Skalierbare Anwendungen

schaffen die nötige Flexibilität für steigende Volumina.

Middleware Technologie

erhöht unsere Betriebssicherheit und Stabilität.

Die neue Produktgeneration 6 der Serie M/

eröffnet uns auch durch das Java Umfeld eine Vielzahl neuer Anwendungsmöglichkeiten.

Die gute Zusammenarbeit

mit kühn & weyh hat sich bewährt und dazu beigetragen, das Projekt zum Erfolg zu führen.

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt mit dem 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.: 0761 8852 – 0
Fax: 0761 8852 – 666