

Flexibilität gewonnen Komplexität reduziert

Das Projekt "Outsourcing TAD"

Ausgangssituation

Im Jahre 2015 ging nach einem erfolgreichen Einführungsprojekt die Serie M/ bei der Suva in Produktion. Damit wurde eine zentrale Lösung für Customer Communication Management CCM geschaffen, die ab diesem Zeitpunkt den gesamten Output an Kundenkommunikation produzierte und steuerte. Dafür wurden die bestehenden Liefersysteme angebunden, an erster Stelle die Versicherungsplattform SYRIUS der Adcubum AG. Dort wird der Großteil der Erstellungsprozesse initiiert und mit den benötigten Daten versorgt. Daraus produziert die Serie M/ die erforderlichen Dokumente – je nach Geschäftsvorfall im vollautomatischen Dunkel- oder Batchprozess oder in der dialogorientierten interaktiven Erstellung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Physische Dokumente werden zentral (AFP) oder dezentral (PCL) gedruckt und im elektronischen Archiv als PDF/A abgelegt. Digitalen Output verschickt die Suva u.a. über die Kanäle Secure E-Mail, Kundenportal, sedex und eBill.

Projekt „Outsourcing Transaktionsdruck“

Im Jahr 2016 entschloss sich die Suva, die gesamte Verarbeitung des physischen Druckoutputs an einen externen Druckdienstleister auszulagern. Die Entscheidung wurde vor dem Hintergrund getroffen, dass sich erhebliche Investitionen bei der Druck- und Versandverarbeitung abzeichneten und das sinkende Gesamtvolumen des Druckaufkommens einen derartigen Maschinenpark inklusive Personalaufwand nicht mehr rechtfertigte. Zudem ist eine weitere Reduzierung des Printaufkommens absehbar infolge der Multichannel Projekte zur verstärkten Kommunikation über digitale Kanäle, Portale, Netzwerke etc. So startete im Februar 2017 das Projekt „Outsourcing Transaktionsdruck (TAD)“ mit folgenden Zielen

- Auslagerung der gesamten physischen Verarbeitung (vom Druck bis zur Postübergabe) an einen externen Druckdienstleister
- Anpassung der vorausgehenden Prozesse und Einführung von Prüfroutinen, um Vollständigkeit, Korrektheit und Qualität der Dokumente weiterhin sicherzustellen
- Rückmeldungen aus der externen Verarbeitung berücksichtigen inklusive Nachdruck oder Postaufgabe
- Kosteneinsparungen im Print- und Versandbereich
- Vereinfachung von Prozessen durch industrialisierte Produktion
- Erweiterung der Output-Möglichkeiten auf Basis einer modernen Infrastruktur - ohne Investitionskosten

Die Suva als Unfallversicherer

Die Suva führt die obligatorische Unfallversicherung nach dem Schweizerischen Unfallversicherungsgesetz (UVG) in dem ihr von diesem Gesetz zugewiesenen Zuständigkeitsbereich durch.

Als grösste Trägerin der obligatorischen Unfallversicherung der Schweiz versichert die Suva rund einen Drittel aller in der Schweiz aktiven Betriebe, Unternehmungen und Verwaltungen. Rund die Hälfte aller Arbeitnehmenden in der Schweiz sind bei der Suva gegen die Folgen von Berufs- und Nichtberufsunfällen sowie Berufskrankheiten versichert.

Output anpassen

Noch im gleichen Jahr begann das Projektteam mit der Vorbereitung des Outputs. Das Output Management System M/OMS wurde so konfiguriert, dass es einen vollständigen Druckdatenstrom erzeugt, der alle druckrelevanten Angaben für den Versand in C4 oder C5 Umschlägen enthält. Er enthält hingegen keine spezifischen Steuerzeichen für die Verarbeitung auf den Verpackungs- und Frankierstrassen des Dienstleisters. So bleibt das Unternehmen unabhängig von dessen Infrastruktur und wahrt seine unternehmerische Freiheit im Falle eines Anbieterwechsels. Insgesamt waren dafür nur geringe Anpassungen bei den Dokumentvorlagen nötig, denn das interne Roh-Format der Serie M/ bewahrt alle im Verlauf des Dokumentenprozesses angefallenen Daten in neutraler Form. So stehen sie für die Endverarbeitung in M/OMS für jeden Kanal zur Verfügung. Ganz gleich, ob er intern oder extern verarbeitet wird.

Alle für die externe Verarbeitung benötigten Daten sind in dem erzeugten AFP Datenstrom in Form von „Tags“ enthalten, so dass keine separate Steuerdatei benötigt wird.

Sicherheits- und Qualitätschecks

Da die Druck- und Versandprozesse fortan nicht mehr innerhalb des Unternehmens liegen, wurden Sicherheits- und Qualitätsroutinen eingeführt, die sich über die internen Prozesse hinaus auch auf die externe Verarbeitung erstrecken. So werden Informationen des Dienstleisters über den Verarbeitungsstatus (inklusive Reprint oder Postaufgabe) an M/OMS zurückgemeldet und stehen dort zur Verfügung.

- Basis ist die Validierung der Dokumente auf Verarbeitbarkeit. Nicht prozessierbare Dokumente werden ausgesteuert.
- Der neu eingeführte Closed Loop gibt dem Administrator über den gesamten Entstehungsprozess hinweg Auskunft, wo und in welchem Status sich das Dokument gerade befindet. Für Einschreiben etwa erzeugt M/OMS eine eindeutige Registrierungsnummer, die die Serie M/ verarbeitet und als Metadatum ins interne Archiv schreibt. Der Zusteller scannt diesen Code bei Auslieferung und erbringt so den erforderlichen Zustellnachweis.
- Die Qualitätssicherung der Suva wurde durch einen digitalen Prozess „Gut zum Druck“ verbessert. Wenn z.B. relevante Dokumentvorlagen geändert wurden, können die Verantwortlichen Einzeldokumente oder Dokumenttypen während eines bestimmten Zeitraums am Bildschirm prüfen und zur Produktion freigeben oder zurückhalten. Vorher war hierfür ein physischer Ausdruck nötig.

Anfang 2018 wurde das Projekt erfolgreich abgeschlossen, die Zeit- und Budgetvorgaben wurden eingehalten.

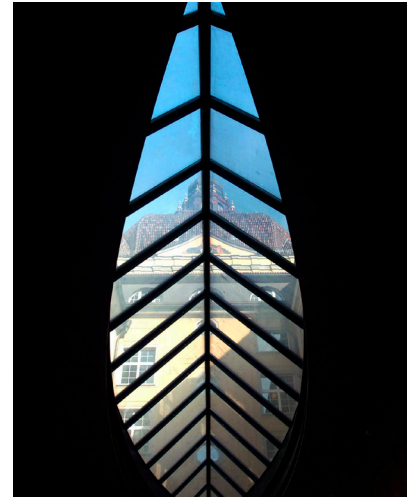
Die Benefits

Auch wenn die Projekte zur digitalen Kommunikation Wirkung zeigen, bis auf Weiteres ist mit einem beträchtlichen Druckaufkommen zu rechnen. Mit dem Projekt „Outsourcing Transaktionsdruck“ konnte die Suva diesen Anteil von heute ca. 75% in wesentlichen Punkten optimieren durch

- Vereinfachung der Prozesse durch zentrale Verarbeitung aller Aufträge
- Erhebliche Kosteneinsparungen durch Sendungszusammenführung
- Mehr Flexibilität und Qualität durch Farbdruck und white paper printing statt Formularvordrucken
- Einsparungen durch Wegfall der Infrastruktur für Print, Versand und Operating
- Verstärkte Konzentration auf die digitale Ausrichtung der internen Prozesse wie der Kommunikation – unabhängig vom Umfang des Druckvolumens

Zukunftsperspektive

Um weiterhin für die Zukunft gerüstet zu sein, spielen gerade beim CCM Aspekte wie Technologie, Usability und Verfügbarkeit eine wichtige Rolle. In diesem Zusammenhang setzt die neue Produktlinie der Serie M/ mit M/TEXT TONIC neue Maßstäbe für die Kundenkommunikation der Zukunft. Deshalb erwägt die Suva, 2022 ein Migrationsprojekt zu starten, um von M/TEXT Classic auf die neue Produktlinie M/TEXT TONIC umzustellen.



„Das Projekt ‚Outsourcing Transaktionsdruck‘ hat uns viel Flexibilität gegeben und gleichzeitig Komplexität reduziert.

Wir sparen täglich Geld, dank der Verlagerung auf den Zentraldruck und der Implementierung der Sendungsbündelung.“

Ivan Hess,
IT-Projektleiter Suva

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie 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 +49 761 8852 – 0
Fax +49 761 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