

[Referenzprojekt: WGV]



WGV:

Automatisierte Postbearbeitung mit FrontCollect von Beta Systems

Kundenservice statt Papierkrieg

Weg vom Backoffice hin zum Point-of-service: Nach diesem Motto verlagert die mittelständische Versicherung WGV ihre Personalkapazitäten, um bei konstantem Kostensatz mehr Kundenservice bieten zu können. Voraussetzung dafür ist der automatisierte Posteingang mit FrontCollect, der eine Dunkelverarbeitung ermöglicht.

Spitzenleistungen zu äußerst günstigen Preisen anbieten, ist das erklärte Ziel der Württembergischen Gemeinde-Versicherung a.G., kurz WGV. Die bereits im Jahr 1921 gegründete Versicherung gehört zu den Anbietern mit den niedrigsten Verwaltungskosten. Zudem erhalten die Kunden überdurchschnittlich hohe Rückvergütungen für Haftpflicht-, Unfall-, Sach- und Kraftfahrtversicherungen.

Bei der WGV Gruppe entfallen von hundert Euro Prämie lediglich sechs Euro auf Verwaltungskosten, weil sie die internen Prozesse besonders rationell gestaltet und auf hauptberufliche Vertreter verzichtet. Möglichst viele Geschäftsvorgänge laufen automatisiert ab, um sie im Idealfall dunkel zu verarbeiten. Also ohne Eingreifen eines Menschen. Die technische Basis dafür liefert das Input-Management-System FrontCollect von Beta Systems, das den gesamten Posteingang bei der WGV maschinell verarbeitet. Dies alleine sind mehr als 5 Millionen Dokument-Sei-

ten pro Jahr. FrontCollect erkennt Dokument-Klassen, liest die relevanten Daten aus und übergibt sie an Folgesysteme zur fachlichen Bearbeitung.

Industrialisierung von Versicherungsprozessen

Die Industrialisierung von Prozessen beschäftigt nicht nur die WGV, sondern die gesamte Versicherungsbranche. Zunehmender Kostendruck und das wachsende Service-Bewusstsein der Kunden erfordern Lösungen mit schnellen Antwortzeiten, um den Bearbeitungsaufwand möglichst gering halten. „Nur wer seine interne Organisation kontinuierlich verbessert, wird künftig wettbewerbsfähig sein. Denn der Verwaltungsaufwand ist das einzige Kostensegment, das eine Versicherung ausschließlich selbst beeinflussen kann“, betont Klaus Hackbarth, stellvertretender Vorsitzender des Vorstands in der WGV Gruppe.

Unternehmen

Mittelständische Versicherungsgruppe mit auffallend geringem Kostensatz von 6 bis 7 Prozent. Spezialversicherer im kommunalen Bereich und Anbieter von Versicherungen für Privatkunden. Marktführer in Württemberg.

Branche

Versicherung

Facts & Figures

Mitarbeiter: 700
Vertragsbestand: > 3.7 Mio.
Versicherte Kfz: 1 Mio.
Prämieneinnahmen: > 550 Mio. Euro
ICIS weltweit: 25 Versicherungsgruppen

Herausforderung

Integration in ICIS (Insurance Company Information System) und SAP R/3.

Eingesetzte Produkte

FrontCollect
FrontCollect Invoice

Nutzen

25 % Kapazitätseinsparung durch den automatisierten Posteingang mit teilweiser Dunkelverarbeitung für rund 5 Mio. Belegseiten pro Jahr.

Wettbewerbsvorteil

Optimierte Prozessabwicklung verbessert den Kostensatz und setzt Personalkapazitäten im Backoffice frei, die künftig im Kundenservice/ Frontoffice arbeiten sowie das wachsende Geschäft abfedern.



Effizienter und kundenfreundlicher mit FrontCollect

Ein besonders hohes Potenzial zur Optimierung bringt die Automatisierung und Optimierung der Eingangspostbearbeitung, da die meisten Geschäftsvorgänge in der Branche durch Papier angestoßen werden. Damit ist ein erheblicher manueller Aufwand verbunden, der sich mit einer automatisierten Verarbeitung deutlich reduzieren lässt. Mit einer intelligenten Schrifterkennung wie FrontCollect lassen sich ideale Voraussetzungen schaffen, um Vorgänge dunkel zu verarbeiten. „Durch die Dunkelverarbeitung sparen wir mindestens 25 Prozent an Zeit bei der Antragsbearbeitung“, schätzt Klaus Hackbarth. „Die freien Arbeitskapazitäten im Backoffice verlagern wir in die qualitativ hochwertige Kundenberatung. Am Point-of-service sind unsere Mitarbeiter effizienter eingesetzt.“

FrontCollect klassifiziert den unsortierten Posteingang aus Post, Fax und E-Mail und liest Inhalte in Freiform aus. Die extrahierten Daten fließen als XML-Datenstrom in die eigene Hauptanwendung ICIS zur fachlichen Bearbeitung. In ICIS für die Verwaltung eingehende Rechnungen können automatisiert nach SAP FI/CO transportiert werden. Die Images werden in einem zentralen, revisionssicheren Archiv abgelegt, das in ICIS integriert ist. Bereits kurze Zeit nach dem operativen Start lieferte FrontCollect erfreulich hohe Erkennungsraten von bis zu 80 Prozent. „In der Kombination mit unserer Nachverarbeitung in ICIS haben wir einen

riesigen Vorteil. Ich kenne derzeit keinen Wettbewerber, der den elektronischen Posteingang ähnlich intensiv nutzt“, erklärt Klaus Hackbarth. „Wir werden den ROI schon im ersten Jahr erreichen.“

Weil FrontCollect ein Dokument durch OCR und OMR selbstständig erkennt und automatisch einem Geschäftsvorgang zuordnet, verkürzt sich die Reaktionszeit erheblich. Denn mit der Klassifizierung wird ein Prozess angestoßen, der im Idealfall dunkel abläuft. Ist eine fachliche Bearbeitung nötig, gelangt der Fall sofort in den digitalen ICIS Postkorb des passenden Fachteams oder des Mitarbeiters.

Zeit ist Geld: deutliche schnellere Bearbeitung im Schadenmanagement und bei km-Karten

„Die Sachbearbeiter in den Fachbereichen bekommen einen Vorgang jetzt nicht erst nachmittags, sondern umgehend nach der Posteingangsbearbeitung“, sagt Joachim Behrendt, stellvertretender Abteilungsleiter Betriebsorganisation und Zentrale Dienste bei der WGV. „Insgesamt sind wir in der Bearbeitung bis zu zwei Arbeitstage schneller. Und Zeit ist Geld, insbesondere in der Schadenbearbeitung.“

Das aktive Schadenmanagement ist ein hoch aktuelles Thema für die Versicherung. Sie will einen Schaden aktiv angehen, steuern und ihn in effiziente Wege leiten, um den Aufwand möglichst niedrig zu halten. „Durch FrontCollect gewinnen wir bei den normalen Schadenfällen wert-

„Wir gestalten unsere Projekte so, dass wir den ROI nach spätestens einem Jahr erreichen. Das gilt auch für FrontCollect, weil wir mit der Dunkelverarbeitung in manchen Bereichen bis zu 25 Prozent an Arbeitskapazität einsparen.“

Klaus Hackbarth
stellvertretender Vorsitzender des Vorstands
in der WGV Versicherungsgruppe



volle Zeit und können so schneller reagieren“, erklärt Joachim Behrendt. „Daher ist der automatisierte Posteingang so wichtig für uns.“

Ein Vorgang, der sich besonders für die Dunkelverarbeitung eignet, ist die Auswertung so genannter km-Karten. Darauf trägt ein Kunde seine jährliche Fahrleistung mit dem Auto ein. Diese ist für die Tarifierung der Kfz-Versicherungen relevant, von denen die WGV rund eine Million hält. FrontCollect liest handschriftliche Einträge und Kundendaten auf den Karten aus. „Die Trefferquote liegt bei 80 Prozent“, freut sich Joachim Behrendt. Die Daten laufen direkt in ICIS und werden verifiziert. „Wenn sich die Fahrleistung nicht in den vereinbarten Grenzen bewegt, wird automatisiert eine neue Police erstellt.“, sagt der Diplom-Verwaltungswirt.

Automatische Weiterleitung in den elektronischen Postkorb des zuständigen Sachbearbeiters

Bei der Bearbeitung von Eingangsrechnungen reduziert sich ebenfalls der Aufwand, da FrontCollect Invoice den Vorgang erkennt und Daten wie Kreditor oder Rechnungsbeträge ausliest. Joachim Behrendt erklärt: „Wir gleichen die Daten mit Fuzzy-Technik gegen unsere 4 Mio. Partner-Informationen ab und leiten die kompletten Informationen inklusive des Rechnungsbetrages an den ICIS-Postkorb des Sachbearbeiters zur Rechnungsprüfung weiter.“

Der Sachbearbeiter prüft die Rechnung, ändert gegebenenfalls Rechnungsdaten und gibt sie zur Zahlung frei. Die Zahlungsfreigabe bewirkt eine automatisierte Weitergabe der Daten nach SAP FI/CO. Sie müssen seitens der Finanzbuchhaltung nicht mehr manuell erfasst werden. Der automatisierte Posteingang unterstützt die Bearbeitung, indem er einen Geschäftsvorfall eigenständig erkennt und direkt an den passenden Postkorb weiterleitet. Außerdem lässt sich die Arbeit nun besser organisieren, da mehrere Kollegen auf einen Postkorb zugreifen können.

Zeit und Kosten senken durch industrialisierte Prozesse

Unter Industrialisierung versteht Reinhard Stiefel, Abteilungsleiter EDV bei der WGV, „Prozesse jeder Art soweit zu skalieren, dass man sie modular zusammensetzen kann.“ Dies bietet für ihn die Chance, Kosten zu senken, Prozesse schneller durchzuschleusen und manuelle Tätigkeiten zu minimieren. „Zudem wollen wir das Know-how der Mitarbeiter dort bündeln und an den Markt bringen, wo komplexere Strukturen vorliegen“, sagt der IT-Manager. „Und das ist die Beurteilung von Risiken oder die Schadensregulierung: Dort ist unser Know-how gefragt und nicht beim blinden Abtippen. Diese Arbeit übernimmt FrontCollect.“

Für den Abteilungsleiter ist die automatisierte Poststelle der Dreh- und Angelpunkt. Die WGV will möglichst taggenau arbeiten, damit Kunden auch per Post

spätestens am dritten Tag eine Antwort erhalten. „Damit zeigen wir eine Service-Bereitschaft, die andere nicht bieten. Nur so können wir uns vom Wettbewerb abgrenzen“, so der Wirtschaftsinformatiker. Die WGV entschied sich für Beta Systems, „weil sie zu den Marktführern für Input-Management gehört und in zahlreichen Projekten bewiesen hat, dass sie auch sehr große Dokumentenmengen bewältigen kann“, so Reinhard Stiefel. „Im Banken- und Versicherungsbereich ist FrontCollect eine echte Größe, das war für uns mit ausschlaggebend.“

Elektronischer Posteingang als weitere Komponente für ICIS

ICIS steht für Insurance Company Information System und entstand in den 90ern als gemeinschaftliche Entwicklung von WGV und debis (jetzt T-Systems) für das Midrange-Umfeld, um vom Host wegzukommen. Die Standardsoftware basiert auf Client-Server-Architektur mit Oracle Datenbank und ist weltweit bei rund 25 Versicherungsgruppen mit rund 30.000 Nutzern im Einsatz. Enthalten sind ein revisionssicheres Archiv sowie ein Workflow mit Postkorb, der die fachliche Bearbeitung steuert. Das Produkt deckt alle Standardfunktionen ab, die ein Versicherer braucht.

FrontCollect erweitert ICIS um eine bislang fehlende Komponente: den automatisierten Posteingang für sämtliche Kanäle. Die leistungsfähige Lösung von Beta Systems ermöglicht einen hohen Automationsgrad in der Poststelle und schafft die Voraussetzungen für die Dunkelverarbeitung.



„Wir können mit der Erkennungs-Lösung von Beta Systems viele Aufgaben automatisieren, weil das Versicherungsgeschäft nach wie vor weitgehend papierbasiert ist. Das Potenzial zur Optimierung ist riesig.“

Joachim Behrendt
stellvertretender Abteilungsleiter Betriebs-
organisation und Zentrale Dienst bei der WGV



Verbesserter Kundenservice am ersten Point-of-Entry

Durch die Integration von Posteingang, Folgesystemen und Archiv kann die WGV ihren Kundenservice ausbauen, ohne dafür eigens neue Mitarbeiter einstellen zu müssen. Mehrere Anwender können zeitgleich online auf dieselben Dokumente zugreifen. So lassen sich SchADVorgänge sowohl in Stuttgart oder den Niederlassungen bearbeiten. „Heute haben wir den Überblick über alle Akten und können jede Art von Anfragen direkt vor Ort oder am Telefon beantworten“, sagt Reinhard Stiefel. „Bis zu 85 Prozent aller Anrufe und Fragen erledigen wir am ersten Point-of-entry.“

Mit dem automatisierten Posteingang hat sich die WGV von der klassischen Poststelle verabschiedet und einen so genannten Dokumenten-Service eingerichtet. Dort wird der gesamte Posteingang qualifiziert verarbeitet und der elektronischen Akte zugeführt.

Pro Tag werden 4.000 bis 4.500 Dokumente digitalisiert, was etwa 19.000 bis 20.000 Scans entspricht. Da FrontCollect automatisch klassifiziert und extrahiert, sind die Mitarbeiter der Fachbereiche nicht mehr vornehmlich mit der Dateneingabe beschäftigt. Vielmehr überprüfen sie die Ergebnisse und korrigieren bei Bedarf.

Der Einsatz von Computern im Dokumentenservice macht die Arbeit abwechslungsreicher und anspruchsvoller, was

sich für Joachim Behrendt positiv in der Akzeptanz auswirkt: „Die Mitarbeiter haben die neue Technik hervorragend aufgenommen, obwohl die Umstellung doch erhebliche Einschnitte in die bisherigen Arbeitsabläufe gebracht hat.“

Die WGV analysiert zurzeit ihren gesamten Posteingang, um so viele Vorgänge wie möglich in die Dunkelverarbeitung zu bekommen. „Nach unseren Vorstudien sind allein im Antragsbereich 40 bis 50 Prozent in den Massensparten Haftpflicht, Kfz oder Hausrat möglich“, sagt Joachim Behrendt. Bei diesem Anteil werden die Mitarbeiter eingehende Dokumente im Sachbearbeiter-Postkorb nicht mehr selbst manuell eingeben müssen. „Da werden wir sicherlich kurzfristig auf einen Rationalisierungsgrad von 80 Prozent oder mehr kommen“, schätzt er.

Nach den eigenen positiven Erfahrungen, will die Versicherung auch andere ICIS-Anwender an der Schrifterkennung von Beta Systems partizipieren lassen. Es gibt mehr als 30.000 User weltweit in vornehmlich europäischen Unternehmen, von denen einige die Anwendung im Rechenzentrum der WGV betreiben lassen. „FrontCollect schließt die bisherige Lücke unserer Lösung“, erklärt Reinhard Stiefel. „Daher werden wir das System künftig als Erweiterung von ICIS mit vermarkten.“

Kennzahlen

Posteingang:

- 4.000 bis 4.500 Geschäftsvorgänge pro Tag
- ca. 5 Mio. Dokument-Seiten pro Jahr

Verarbeitung:

- 19.000 bis 20.000 Seiten pro Tag

Beim Sachbearbeiter:

- Bei Dunkelverarbeitung mit FrontCollect sofort, sonst direkt nach Indexierung der Images im Dokumenten-Service

Vorteile für die Versicherung

- schnellere und sicherere Verarbeitung
- unverzügliche Auskunftsbereitschaft durch die Sachbearbeiter
- Platz sparende Ablage

Beta Systems Software AG

Die Beta Systems Software AG ist ein führender Anbieter von Infrastruktur-Software für unternehmenskritische Anwendungen zur Automatisierung und Absicherung von Geschäftsprozessen. Das Unternehmen ist in den folgenden Segmenten tätig:

- Enterprise Content Management (ECM)
- Data Center Infrastructure (DCI)
- Identity Management (IdM)

Das Angebot an Softwarelösungen im ECM-Segment wird durch die Kleindienst-Scanner/Sorter, eine Marke der Beta Systems Software AG, abgerundet. Zu den Kunden gehören weltweit mehr als 1.000 Großunternehmen und IT-Dienstleister aus den Bereichen Finanzen und Versicherungen, Industrie, Handel, Telekommunikation, Logistik und Energieversorgung.

Weitere Informationen:

Beta Systems Software AG
Hübnerstr. 3
86150 Augsburg
Tel.: 0821 79 41 0
Fax: 0821 79 41 400
Email: ecm@betasystems.com

© Beta Systems Software AG, 2006.
Alle Rechte vorbehalten.

„Wir sind von Beta Systems jederzeit unterstützt worden und haben sie als kompetenten und zuverlässigen Partner kennen gelernt. Wir werden auch weiterhin viel Freude miteinander haben.“

Reinhard Stiefel
Abteilungsleiter EDV bei der
WGV Versicherungsgruppe

