

# vb



## VERSICHERUNGSBETRIEBE

IT und Kommunikation in der Assekuranz

### Strategie:

Versicherungsbetrieb  
der Zukunft

### Topthema:

DMS in der  
Assekuranz

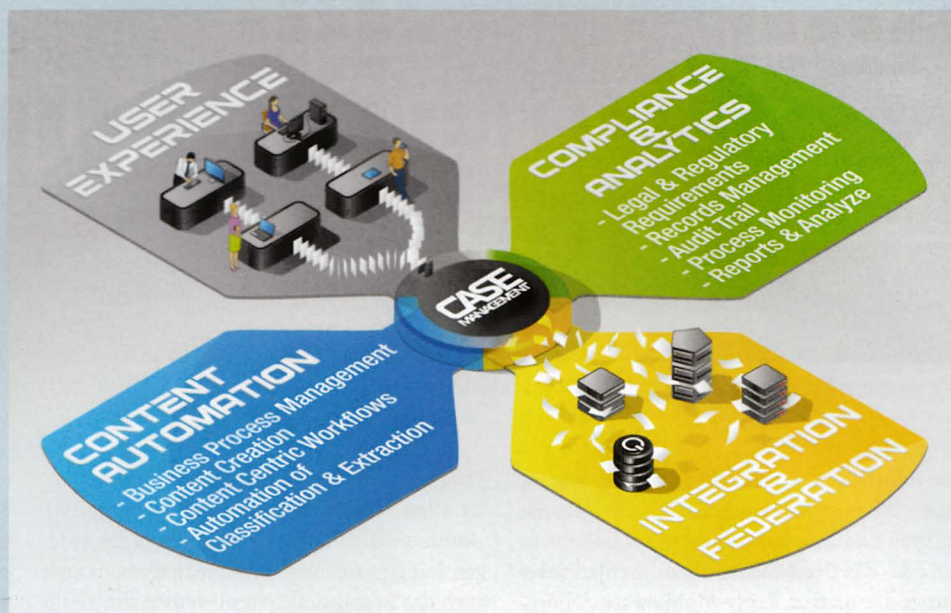
Rudolf Beerden  
Geschäftsführer  
GENEVA-ID

Unternehmenswachstum  
durch perfekte Vertriebs-  
software

**Das Vertriebs-  
informationssystem  
von GENEVA-ID**



icon/CSP: Case-Management-Lösung im Überblick.



# Case-Management versus BPM

## Case-Management-Lösung für agile Organisationen.

Beim klassischen Business-Process-Management (BPM) steht primär die Optimierung von Geschäftsprozessen im Fokus, die in hoher Zahl in immer gleicher Struktur ablaufen, wie etwa im Zahlungsverkehr. Anders beim sogenannten Case-Management. Hier ist eine völlig andere Vorgehensweise angesagt, um die Kosten im Griff zu haben.



**Jochen Maier**, Director Marketing bei icon Systemhaus.

Management kommt eine zentrale Rolle bei der Optimierung dieser Prozesse zu.

## Effiziente Vorgangsbearbeitung (Case-Management)

Case-Management ist ein ganzheitlicher Ansatz für die Organisation und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen (Cases), die einen ähnlichen Auslöser, einen strukturell ähnlichen Ablauf und gemeinsame sowie gleiche Eigenschaften haben, obwohl sie inhaltlich unterschiedlich sind.

Ein Case-Management-System unterstützt das Case-Management, indem es einen oder mehrere Geschäftsprozesse, Dokumente und Daten aus unterschiedlichen Systemen zu einem Case zusammenfasst und diesen automatisiert zur Bearbeitung an die verantwortlichen Mitarbeiter weiterleitet.

Da ein Geschäftsvorfall über einen längeren Zeitraum von unterschiedlichen Organisationseinheiten bearbeitet werden kann, übernimmt

das Case-Management-System auch die Zuordnung, Delegation und Eskalation der Cases sowie die Überwachung von Bearbeitungsfristen. Bei der Einführung von Case-Management gilt es insbesondere, auf institutsspezifischer Basis die Systeme zur Bereitstellung aller notwendigen Daten und Dokumente für den Case anzubinden sowie die Einbindung der unterschiedlichen Organisationseinheiten zur fallabschließenden Bearbeitung der Cases zu organisieren. So müssen neben der Anbindung der unterschiedlichen Kanäle, die den Case auslösen (zum Beispiel E-Mail, Fax, Brief oder SWIFT-Nachricht), die bestands- oder vertragsführenden Systeme integriert werden, um die Abarbeitung des Case unter Vermeidung wiederholter Datenerfassungen zu ermöglichen.

## Informationen stehen im Zentrum jeder Organisation

Durch icon/CSP werden bestehende oder auch neu geschaffene Informationssysteme in die Lö-

Es gibt jedoch Bereiche, in denen Geschäftsvorfälle nicht immer nach dem gleichen Prozess ablaufen, wie etwa bei der Bearbeitung von Nachfragen bei der Schadensregulierung, bei Kundenbeschwerden oder bei der Ausnahmebehandlung im Zahlungsverkehr. Sachbearbeiter müssen flexibel auf den einzelnen Geschäftsvorfall reagieren und je nach Sachlage unterschiedliche Bearbeitungswege einschlagen. Solche Prozesse sind Kostentreiber und nehmen eine kritische Position hinsichtlich des Kundenservices ein. Dem sogenannten Case-



sung integriert, automatisierte Verarbeitungen definiert und zugeordnet, Berechtigungen zugeteilt und diese Informationen dem Benutzer zur Verfügung gestellt.

Der Bereich Case-Management stellt die an die Geschäftsprozesslogik angepassten Zusammenstellungen dar. So werden die für den Benutzer oder Benutzergruppen relevanten Informationen aus den angebundenen Ablagesystemen zu übersichtlichen Aktenstrukturen zusammengefasst, zulässige Prozesse zugeordnet und der Start von Ad-hoc-Workflows wird ermöglicht. Es werden Gruppenpostkörbe, persönliche Postkörbe oder Aufgabenlisten definiert. Der Benutzer kann nun mit einer gesamten Maßnahme oder einem einzelnen Dokument einen in der angebundenen Workflow-Engine definierten Prozess starten oder dessen Status nachverfolgen. Über Ad-hoc-Prozesse können Rückfragen gestartet, beantwortet oder Termine für Wiedervorlagen festgelegt werden.

## Unternehmensweiter Zugriff auf Informationen

Die Darstellung elektronischer Akten mit Hilfe von icon/CSP kann weit mehr sein als die Samm-

lung von Dokumenten. Sie bietet neben ständiger Aktualität den Vorteil einer permanenten redundanzfreien Informationsverwaltung. Jedes einzelne Informationsobjekt, ob Dokument oder Entscheidungsergebnis einer Workflowaufgabe, wird sofort an der richtigen Stelle in die Akte eingefügt.

Die Funktionalität der Abbildung unterschiedlicher Aktensichten ist integrierter Bestandteil von icon/CSP. Die Darstellungen können durch einen Administrator oder geschulte Key-User der einzelnen Abteilungen einfach konfiguriert und für einzelne Benutzer oder ganze Benutzergruppen freigegeben werden. Neben den eigentlichen Inhalten der Akten können auch „Aktendeckel“ definiert werden (Deckblätter mit eigenen Metadaten, die nicht bei jedem Dokument mitgeführt werden), deren Metadaten automatisch aus Bestandssystemen importiert werden.

Neue Dokumente können komfortabel aus dem E-Mail-Client oder dem lokalen Filesystem über Drag & Drop bestehenden Aktenstrukturen zugeordnet werden. Dadurch entfallen weitere manuelle Eingaben durch den Benutzer. Auch die Aktenzuordnung vorhandener Dokumente kann durch den User via Drag & Drop verändert

werden. Neue, den definierten Kriterien entsprechende Objekte werden bestehenden Akten automatisch zugeordnet.

## Mehr Durch- und Überblick

Die Gestaltung der innerbetrieblichen Kommunikation entscheidet maßgeblich über die Produktivität der Mitarbeiter und die Effizienz ihrer Prozesse. Informationen müssen strukturiert vorliegen und schnell abrufbar sein, um auf interne und externe Anfragen reagieren zu können. Abstimmungen lassen sich einfach und kostengünstig koordinieren und Kontakte können individuell und durchgängig gepflegt werden.

Wenn eine Organisation über verteilte Standorte verfügt oder mit externen Partnern kommuniziert, können diese auf Basis der CSP geordnet auf gemeinsame Ressourcen zugreifen und Vorgänge werden drastisch beschleunigt. Mit icon/CSP lässt sich somit eine auf jeden Kunden individuell angepasste Case-Management-Lösung implementieren unter Berücksichtigung bestehender Systeme. Dies garantiert eine hohe Investitionssicherheit und schützt vor Überraschungen. ■

## InoTec Scanner für alle Fälle

Die neuen SCAMAX-4x3-Scanner bieten Versicherungen bei der digitalen Dokumentenerfassung mit vier Leistungsklassen maximale Anwen-  
derflexibilität sowie ein Höchstmaß an Produktivität und Imagequalität.

Dafür sind die InoTec-Modelle mit einer neuen 600-dpi-Kamera ausgestattet und erzielen eine Scangeschwindigkeit von bis zu 170 Seiten pro Minute. Die InoTec Perfect Document Technology steigert die Effizienz von Digitalisierungsprozessen, indem wichtige Arbeitsschritte wie die komplette Bildbearbeitung bereits im Scanner erfolgen. Mit der automatischen Leerseitenerkennung können leere Seiten sofort erkannt und verworfen werden. Eine weitere Neuerung ist das so genannte „Snipping“, das speziell im Formularbereich Anwendung findet. Mit dieser Funktion lässt sich ein Unterausschnitt auf der Belegseite definieren, der als Subimage vom Scanner übergeben wird. Bei Schadensanträgen beispielsweise wird die Textinformation vom kompletten Schwarz-Weiß-Bild ausgelesen, während das Unfallfoto in Farbe nur als Unterausschnitt gescannt und abgelegt wird.

„Mit unserer neuen Scannerreihe decken wir ein großes Leistungsspektrum ab. Wo heute vielleicht zwei unterschiedliche Scannertypen im Einsatz sind, genügt in Zukunft ein Scannertyp der Modellreihe SCAMAX 4x3, um die unterschiedlichsten Anforderungen bei der Digitalisierung zu erfüllen – ob zentral in der Poststelle oder dezentral in den Zweigniederlassungen oder auf Abteilungsebene“, erklärt Peter Schnautz, Geschäftsführer von InoTec.

InoTec setzt auf ein nachhaltiges Produktkonzept, das sich durch ein hohes Maß an technologischer Kontinuität und eine langfristige Nutzung der Geräte auszeichnet.



170 Seiten pro Minute verarbeiten die neuen Scanner von InoTec.

Zentrales Merkmal ist die Verwendung langlebiger Komponenten wie hochwertige Kugellager. Eine ebenso große Bedeutung besitzt die bedienerfreundliche Pflege und Wartung der Scanner. Und InoTec strebt grundsätzlich an, Produktverbesserungen über den Austausch von Komponenten oder über Software-Updates zu realisieren.

[www.inotec.eu](http://www.inotec.eu)