

Kyocera vereint Nachhaltigkeit mit Wirtschaftlichkeit

## Versteckte Kosten erkennen



**Kurt Kammerer, Regify,**  
über sichere E-Mail-Dienste



**Roger Illner, Opentext,**  
über die Chancen mit EIM (Enterprise-Information-Management)



**Dr. Bernd Huber, SET:**  
vom Druck-Zentrum zum Output-Center



**DMS Expo:**  
große Bühne für ECM und Output-Management

24. bis 26. September 2013



**LVM erneuert Entscheidung für Icon**

# Hohe Ansprüche kompetent erfüllt

Die LVM Versicherung nutzt beim Output-Management seit zwölf Jahren eine leistungsfähige Korrespondenzlösung der Icon Systemhaus GmbH. Die Versicherung verarbeitet jährlich etwa 100 Millionen Dokumentenseiten und benötigt eine sehr komplexe, individualisierte, personalisierte und kontextsensitive Dokumentenerstellung. Derzeit werden weitere Module des Software-Portfolios von Icon im Hinblick auf den Ausbau des Gesamtsystems evaluiert.



Ingo Knein, DV-Organisation/Projekt CTV, LVM-Versicherung: „Dank der Icon-Lösung ist eine maßgeschneiderte kunden- und vertragsorientierte Schriftguterstellung möglich. Damit ist die LVM in der Lage, ihren selbst gesetzten Anspruch an ihren Kunden-Service zu erfüllen.“

Seit 1983 setzte die LVM Versicherung beim Output-Management auf eine hostbasierte ASF-Lösung. Ende der 1990er-Jahre entschied sich das Unternehmen, auf die objektorientierte Anwendungsentwicklung umzusteigen. Es galt, zunächst ein neues Außendienstsystem für die LVM-Agenturen zu erstellen und die vorhandenen In-house-Lösungen zu optimieren.

In einem weiteren Schritt sollte dann ein komplett neues Output-Management-System installiert werden. In der ersten Projektphase wurde ein grafisches Frontend zur Ablösung von ASF gesucht, welches auf die darunter liegenden Output-Management-Strukturen aufsetzen konnte. Zu diesem Zweck hatte die LVM Versicherung eine Marktstudie über vorhandene Lösungen erstellt und im Rahmen eines Proof-of-Concept die textlichen und grafischen Anforderungen an die zu findende Anwendung definiert.

Fündig wurde die LVM dann im Jahr 2000 bei der Icon Systemhaus GmbH. Sie entschied sich für deren Standard-Software-Suite DOPE, eine modulare Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter

Dokumente aller Art. Die Gründe für die Entscheidung waren laut Ingo Knein, DV-Organisation/Projekt CTV bei der LVM Versicherung „... neben dem Investitionsschutz durch die weitere Nutzung langjährig erstellter Dokumente und Prozesse aus der ASF-Welt, auch die Fähigkeit von Icon, gemeinsam mit uns in der vorgegebenen, knappen Zeit eine stabile Lösung zu entwickeln bzw. anzupassen. Außerdem haben uns die hohe Flexibilität der Lösung sowie ihre Produktvielfalt und damit die zahlreichen Einsatzmöglichkeiten überzeugt.“

## Zentralisierung

Bisher gab es bei der LVM Versicherung sowohl eine Innendienst- und – mit dem LAS (LVM Agentur System) – eine versicherungseigene Außendienst-Lösung für externe Versicherungsagenten und Partner, die es zu zentralisieren und zu integrieren galt. Ziel war eine reaktionsschnelle und flexible Lösung für die Individualbriefschreibung, mit der z. B. direkt im Anschluss an ein Telefonat ein „freies“ Dokument verfasst, versendet und archiviert werden kann. Diese Lösung sollte zu-

nächst im hostbasierten Innendienst das vorhandene ASF ablösen, mittel- oder langfristig aber dann die Grundlage für die Installation eines ganz neuen Output-Management-Systems und eine zentrale Datenhaltung bilden. Die Migration von ASF auf DOPE verlief schnell und problemlos, da sich an den zugrunde liegenden Workflows wenig geändert hatte. Somit waren außer einer kurzen Einführungsveranstaltung für Sachbearbeiter keine weiteren Schulungen nötig.

Für den Außendienst sollte der DOPE/Editor in die neu entstehende grafische, objektorientierte Anwendung sauber integriert werden.

## Implementierung

Die auf DOPE basierende Außendienst-Lösung ist seit 2003 deutschlandweit produktiv und eröffnete den Anwendern deutlich mehr Gestaltungs- und Einsatzmöglichkeiten sowie eine bessere, abteilungsübergreifende Kooperation. 2006/2007 ging bei der LVM dann die neue grafische Innendienst-Anwendung mit DOPE als Textverarbeitungssystem zunächst im Bereich Sachschaden produktiv.

Die Lösung ist vollständig in das LAS integriert und die Oberflächensteuerung der Baustein-Funktionalität ist über Textregelwerke realisiert. Die Implementierung der kompletten DOPE-Suite wurde später auf weitere Abteilungen ausgedehnt. Seit 2006 sind die ASF-Lösungen bei der LVM komplett abgelöst. Zwei Jahre später konnten auch Batch-Dokumente über das Textregelwerk konzipiert, verwaltet und ihr Versand gesteuert werden.

Dank der Flexibilität von DOPE konnten trotzdem die alten Funktionalitäten und Verarbeitungsprozesse erhalten bleiben, was einen hohen Investitionsschutz darstellt. Gleichzeitig ist jedoch, dank des neuen Systems bei der Dokumentenerstellung, die Verwendung von Farben und Bildern möglich – eine große Unterstützung bei der Implementierung des unternehmensweiten Corporate Designs. Mit-

hilfe der Icon-Lösung erstellt und verarbeitet die LVM jährlich etwa 100 Millionen Dokumentenseiten.

## Positives Feedback

Ingo Knein bewertet den Einsatz von DOPE sehr positiv: „Dank der Icon-Lösung ist eine maßgeschneiderte kunden- und vertragsorientierte Schriftguterstellung möglich, und damit ist die LVM in der Lage, ihren selbst gesetzten Anspruch an ihren Kunden-Service zu erfüllen. Unsere Anwendungsentwickler administrieren mittlerweile im Rahmen der Textregelwerke komplexe Dokumente und müssen nicht mehr aufwendig Schriftgutanwendungen programmieren. Wir haben die Icon-Lösung mittlerweile seit zwölf Jahren im Einsatz und sind sowohl mit der Software-Suite als auch mit dem Support mehr als zufrieden. Wir haben unser Output-Management-System vor kurzem von einem externen Fachmann überprüfen lassen, der uns zu unserer damaligen Entscheidung für DOPE gratuliert und uns bestätigt hat, dass wir auch für zukünftige Anforderungen sehr gut gerüstet sind.“

„Ein weiterer Vorteil“, wie Knein weiter ausführt, „der Zentralisierung ist die Zeitersparnis und Kostenreduzierung durch die Unterstützung bei der Portooptimierung sowie die Massenproduktion von Dokumenten und

der geringere Personalbedarf. Außerdem ermöglicht die Lösung kurze Service-Zeiten und – dank des flexiblen und leistungsfähigen WYSIWYG-Editors – eine Produktivitätssteigerung. Die Lösung unterstützt alle gängigen Ausgabekanäle wie AFP, PDF oder PCL und lässt sich leicht in bestehende IT-Umgebungen integrieren. Zusätzlich kann die Archivierung der Dokumente über die Icon-Lösung gesteuert werden.“

## Die nächsten Schritte

Ziel des Gesamtprojekts ist es, so viel wie möglich zu administrieren und Eigenentwicklungen so weit wie möglich zu vermeiden. Nach wie vor setzt die Versicherung fest auf Icon und evaluiert derzeit weitere Module des Software-Portfolios im Hinblick auf deren Anwendung im Unternehmen. Die LVM Versicherung benötigt eine sehr komplexe, individualisierte und personalisierte sowie kontextsensitive Dokumentenerstellung und wird den Einsatz der Module Teo, Designer, Desktop und Flow in Kürze untersuchen. Außerdem soll in Zukunft der Versand von Dokumenten per E-Mail sowie der Auf- und Ausbau weiterer Versandkanäle forciert werden. Die Software-Suite von Icon wird auch diese Entwicklung begleiten und vorantreiben. ([www.icongmh.de](http://www.icongmh.de))

## LVM Versicherung

Über 3,1 Millionen Kunden mit über 10 Millionen Verträgen vertrauen der LVM Versicherung. Sie gehört mit 2,7 Mrd. Euro Beitragseinnahmen sowie Kapitalanlagen von rund 13,6 Mrd. Euro zu den 20 führenden Erstversicherungsgruppen in Deutschland. Kunden-Service vor Ort bieten die 2200 LVM-Vertrauensleute mit ihren 4200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den bundesweit vertretenen LVM-Service-Büros, unterstützt von weit über 3300 Mitarbeitern der Unternehmenszentrale in Münster. Die Unternehmensgruppe hat ein vollständiges Produktangebot für Privat- und Gewerbekunden. Über die LVM-eigene Bank sowie LVM-Kooperationspartner bietet sie weitere Versicherungs- und Finanzdienstleistungsprodukte an.

Mithilfe der Icon-Lösung werden pro Jahr über 100 Millionen Dokumentenseiten erstellt und verarbeitet. Zum Einsatz kommen die Module: DOPE/Dialog, Compose, Server und Correct.

## Sehr viele Drucker? In vielen Systemen? Weltweit?



get  
**easyPRIMA.**

Printer Management made easy.

**Unternehmensweit bis zu 90%  
Kosten im Printer Management  
einsparen. Mit easyPRIMA von  
SEAL Systems.**



DMS EXPO  
Halle 5, Stand C41



Jahreskongress  
Halle 12, Stand J9



**SEALSYSTEMS**  
THE DIGITAL PAPER FACTORY