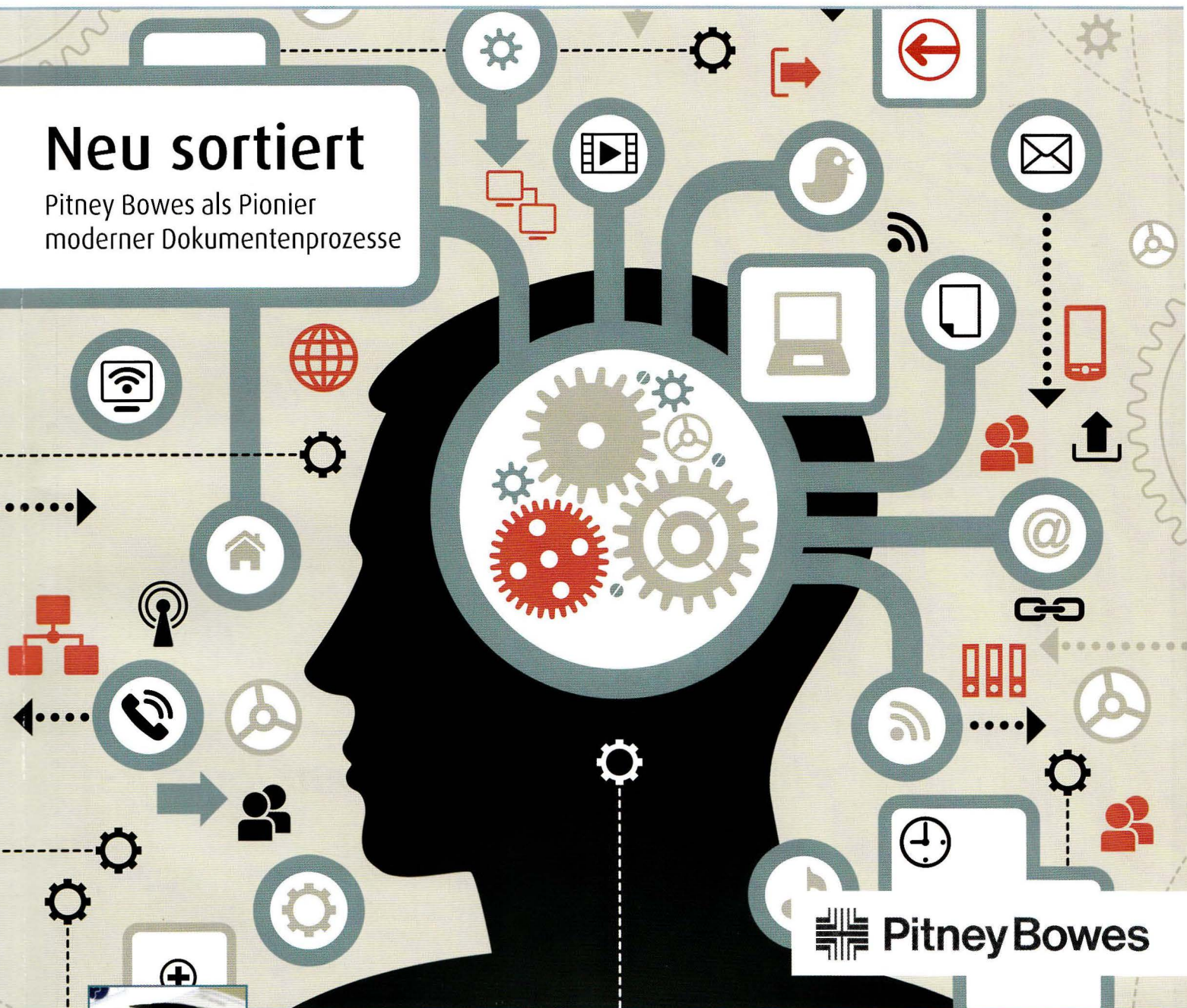


Mai 2013
11. Jahrgang
Einzelpreis 7,50 €

postmaster magazin

Fachzeitschrift für Dokumenten- und Postprozesse

Pitney Bowes als Pionier moderner Dokumentenprozesse



Durch Outputvernetzung wird ein Post-Thema wieder aktuell

Der letzte Weg des Dokuments

Neue Norm für Aktenvernichtung

Quo vadis, Privatpost? Neue Geschäftsmodelle gesucht

POSTMASTER-online: www.postmaster-magazin.de

3000 Dokumententypen für viele Millionen Empfänger

Die ING-DiBa hat ihre Outputmanagement-Prozesse professionell zentralisiert.

Mit 7,5 Millionen Kunden gehört die ING-DiBa zu den größten Privatkunden- und Direktbanken Deutschlands. Jeder Kunde erhält laufend Post von seiner Bank, nicht nur Kontoauszüge, sondern auch individuelle Korrespondenz. Das will gut organisiert sein.

Bis 2006 setzte das Finanzinstitut bei diesem Schriftverkehr mit ihren Kunden auf abteilungsinterne, Word-basierte Outputmanagement-Lösungen mit proprietären Erweiterungen. Doch bald konnten diese Insellösungen nicht mehr mit der schnellen Expansion des Finanzinstituts mithalten. Sie ermöglichten weder die benötigte Optimierung der Dokumenterstellung, noch einen zentralen Druck und ebenfalls keinen automatisierten oder zentralisierten Versand. Sowohl die Inhalte als auch das Layout der Schreiben waren oft uneinheitlich. Außerdem wurden die Wartung des Systems und fällige Office-Updates immer schwieriger, aufwändiger und teurer.

Anforderungen, die es in sich haben

Aus diesem Grund suchte die ING-DiBa nach einem zentralisierten System zur Dokumenterstellung und -formatierung, das gleichzeitig auch das zentrale Postversandssystem mit einem AFP-Datenstrom und passenden Indizes unterstützt. Das System sollte ein einheitliches Auftreten der Bank nach außen gewährleisten, dabei leicht handhabbar sowie flexibel sein und gleichzeitig den Sachbearbeitern der Bank eine individualisierte und personalisierte Briefschreibung ermöglichen. Außerdem musste das System nahtlos in die bereits



Mit 7,5 Millionen Kunden gehört die ING-DiBa zu den größten Privatkunden- und Direktbanken Deutschlands.

vorhandene Java-basierte IT-Architektur integrierbar sein.

Qualifizierte Auswahl

Bei der Auswahl des richtigen Anbieters setzte die ING-DiBa auf eine Marktanalyse sowie die Beratung durch externe Fachleute. Nach der Erstellung einer Shortlist erhielten die Anbieter die Möglichkeit, ihre Lösungen im Rahmen eines „Proof of Concept“ zu präsentieren. Den Zuschlag bekam Icon mit der modularen, Dope genannten Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art.

„Einer der Gründe, Icon den Auftrag zu erteilen, war, dass das Unternehmen aus der Individualbriefschreibung kommt. Außerdem zeichnet sich Icon nicht nur durch flexible Softwaretools aus, sondern auch durch eine schnelle Reaktionszeit sowie eine hohe Flexibilität seines Supports – dieser hat immer ein offenes Ohr für die Wünsche und Ideen seiner Kunden. Ferner verfügt Icon über sehr qualifizierte Mitarbeiter in einer großen Projektabteilung“, so Michael Hermann, Abteilungsleiter Service Center bei der ING-DiBa, zu der Entscheidung.

Drei Jahre bis zum Ziel

Die Realisierung des Projekts startete im April 2006 mit einer Schulung des betroffenen Personals der ING-DiBa. Zeitgleich wurde das Administrationsmodul der Icon-Suite eingeführt, um das zentrale Repository zu verwalten. Die GUI für die Sachbearbeiter startete 2006 mit ersten

Dokumenten im Livebetrieb. Schon im Oktober 2006 wurden die ersten zehn abteilungsübergreifenden Dokumente administriert und für einzelne Gruppen produktiv gestellt. Die Batch-Produktion startete im Dezember 2006. Bis sämtliche Dokumententypen in die neue Icon-Lösung integriert waren, dauerte es etwa drei Jahre. Mittlerweile sind zahlreiche Systeme der Bank mit der Lösung verbunden oder basieren auf ihr.

Die Icon-Lösung wird von etwa 1700 Mitarbeitern genutzt, die 2011 rund 22 Millionen Dokumente erstellt haben. Mittlerweile gibt es bei der ING-DiBa zirka 3000 verschiedene Dokumententypen, die mit Hilfe der Icon Lösung erstellt und bearbeitet werden.

Das Dokumentenerstellungs-System wird für jede Art von Individualpost im B2C-Bereich eingesetzt, beispielsweise im Girokonto- sowie im Wertpapierbereich oder in der Kreditabteilung. Sobald sich zum Beispiel ein registrierter Nutzer online bei seinem ING-DiBa-Konto anmeldet, basieren sämtliche nun folgende Schritte auf Dope-Formularen. Alle Arten von Dokumenten können so sicher, rasch und einfach online bearbeitet und ausgefüllt werden. Müssen die erstellten Dokumente unterschrieben werden, kann der Kunde sein personalisiertes Dokument ausdrucken, unterschreiben und einsenden. Auch beim Beschwerdemanagement oder bei Adressänderungen kommt das Icon-System zum Einsatz.

Was sich verbessert hat

Jeder Kunde der ING-DiBa erhält pro Jahr mehrere Schreiben seiner Bank, die mit der Icon-Suite erstellt und versendet wurden. Damit ist die Lösung zu einem wesentlichen Bestandteil des Outputmanagements der Bank geworden. Herrmann: „Dank der Unterstützung durch Icon haben wir unser Ziel erreicht und verfügen nun über eine Kundenkommunikation aus einem Guss. Wir vermeiden die Redundanz verschiedener Briefformate, und durch die Konzentration auf



Michael Herrmann von der ING-DiBa: „Wir verfügen nun über eine Kundenkommunikation aus einem Guss und vermeiden die Redundanz verschiedener Briefformate.“

eine zentrale Druckerzeugung können wir auch Kosten einsparen. Unsere Mitarbeiter kommen mit dem System sehr gut zurecht. Die Icon-Lösung ist das tägliche Standardtool für jeden Sachbearbeiter beim Kontakt mit unseren Kunden.“

Bereits im Vorfeld der Implementierung war die Dokumenterstellung und -verarbeitung verbessert worden, indem sich die einzelnen Fachabteilungen der ING-

DiBa bezüglich des Inhalts sowohl mit der Marketing- als auch mit der Rechtsabteilung abgestimmt und außerdem das Layout der Schreiben runderneuert hatten. So kann jetzt jede Fachabteilung ihre eigene Qualitätssicherung durchführen, und die Kundenkommunikation erfolgt unternehmensweit einheitlich. Dies ermöglicht die schnellere Markteinführung neuer Services, da die dafür nötigen Dokumente eigenständig erstellt werden können.

Ein weiterer Vorteil der Zentralisierung ist die Zeit- und Kostenersparnis durch die Portooptimierung sowie die Massenproduktion von Dokumenten und den geringeren Personalbedarf. Außerdem ermöglicht die Lösung kurze Servicezeiten 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 man die Archivierung der Dokumente über die Icon-Suite steuern. Alles in allem eine Investition, die sich für die ING-DiBa gelohnt hat.

Jochen Maier, Director Marketing bei icon

Weitere Informationen:

www.icongmbh.de