

Nr. 9

September 2013
11. Jahrgang
Einzelpreis 7,50 €

postmaster magazin

Fachzeitschrift für Dokumenten- und Postprozesse

Scannen Bereitstellen
Verteilen Sichern
Erkennen Verstehen
Verarbeiten



Info Insight Plattform –
Der intelligente Weg, Informationen zu erhalten.

Kodak

Scanner · Software
Solutions · Service & Support



Dokumentenmanager kommen nach Stuttgart

Die DMS Expo unterstreicht ihre Position als Leitmesse

„In die Prozesse hineingehen“
Das Gespräch mit Ekkehard Hahn

Es gibt nur eine Ergo-Postlogistik
Ein- und Ausgangspost einheitlich integriert

Aus Recycling wird Upcycling
Bericht aus Europas Recyclingpapier-Zentrale

Brenzlige Postsendungen
Erkannte Gefahr ist halbe Gefahr

Postmaster-online: www.postmaster-magazin.de

„Freie“ Briefe automatisiert

Die LVM Versicherung hat ihr ASF-System abgelöst, ohne das Rad neu erfinden zu müssen.

Für Postmaster-Leserinnen und -Leser ist die LVM Versicherung schon eine alte Bekannte. Dies ist der vierte Bericht innerhalb weniger Monate über den Münsteraner Versicherer, und in jedem Artikel ist das Thema ein ganz anderes. In der Ausgabe 12/12 würdigten wir den Sieger aus dem Wettbewerb „Poststelle des Jahres 2012“. Dort ging es hauptsächlich um das vorbildliche Inputmanagement, aber auch die zahlreichen anderen Aufgaben, die die Poststelle verrichtet. Im Januar 2013 haben wir betrachtet, wie die Outputsoftware zur zentralen Drehscheibe in der Kundenkommunikation geworden ist. Im Juni dieses Jahres war die Generalüberholung des Druckzentrums Thema. Auch heute geht es um das Outputmanagement, aber einen Prozessschritt zurück: die Logik bei der Dokumentenerstellung – eine langjährige Geschichte.

LVM Versicherung: Zehn Millionen Verträge mit drei Millionen Kunden verursachen viel Korrespondenz.



Seit 1983 setzte die LVM Versicherung bei der Dokumentenerstellung auf eine Host-basierte ASF-Lösung. Ende der 1990er Jahre entschied sie sich jedoch, auf die objektorientierte Anwendungsentwicklung umzusteigen. Es galt, zunächst ein neues Außendienstsystem für die Agenturen zu entwickeln und gleichzeitig die vorhandenen Inhouse-Lösungen zu optimieren. In einem weiteren Schritt sollte dann ein komplett neues Outputmanagement-System installiert werden. In der ersten Projektphase wurde

ein grafisches Frontend zur Ablösung von ASF gesucht, welches auf die darunter liegenden Outputmanagement-Strukturen aufsetzen konnte. Zu diesem Zweck hatte die Versicherung eine Marktstudie über vorhandene Lösungen erstellt und im Rahmen eines Proof-of-Concept die textlichen und grafischen Anforderungen an die Anwendung definiert.

ASF-Prozesse beibehalten

Fündig wurde die LVM dann im Jahr 2000 beim Icon Systemhaus. Sie entschied sich für deren Standard-Softwaresuite Dope, eine modulare Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art. Die Entscheidung begründet Ingo Knein, DV-Organisation/Projekt CTV, mit dem Investitionsschutz durch die fortgesetzte Nutzung früher erstellter Dokumente und Prozesse aus der ASF-Welt und auch der Fähigkeit von Icon, in der vorgegebenen, knappen Zeit eine stabile Lösung zu entwickeln und anzupassen. „Außerdem haben uns die hohe Flexibilität der Lösung sowie ihre Produktvielfalt und damit die zahlreichen Einsatzmöglichkeiten überzeugt.“

Zentral und individuell

Über 3,1 Millionen Kunden mit über zehn Millionen Verträgen vertrauen der

LVM Versicherung; das bedeutet eine Menge Korrespondenz. Bisher gab es bei der LVM eine Innendienst- und 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 zum Beispiel direkt im Anschluss an ein Telefonat ein „freies“ Dokument verfasst, versendet und archiviert werden kann. Dieses System sollte zunächst im host-basierten Innendienst das vorhandene ASF ablösen, mittel- oder langfristig aber dann die Grundlage für die Installation eines ganz neuen Outputmanagement-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. So waren außer einer kurzen Einführungsveranstaltung für die Sachbearbeiter keine weiteren Schulungen nötig. Für den Außendienst sollte der Dope/Editor in die neu entstehende grafische, objektorientierte Anwendung sauber integriert werden.

Implementierung der Anwendungen

Die Dope-basierte 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 dann auch Batch-Dokumente über das Textregelwerk

konzipiert, verwaltet und ihr Versand gesteuert werden.

Dank der Flexibilität von Dope blieben die alten Funktionalitäten und Verarbeitungsprozesse trotzdem erhalten, was einen hohen Investitionsschutz darstellt. Zusätzlich können jedoch Farben und Bilder verwendet werden – eine große Unterstützung bei der Implementierung des unternehmensweiten Corporate-Designs. Mit Hilfe der Icon-Software erstellt und verarbeitet die LVM jährlich etwa 60 Millionen Dokumentseiten. Knein: „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 Kundenservice zu erfüllen.“

Eine gute Entscheidung

Die Investition hat sich für die LVM gelohnt, berichtet Knein: „Unsere Anwendungsentwickler administrieren mittlerweile im Rahmen der Textregelwerke komplexe Dokumente und

müssen nicht mehr aufwändig Schriftgutanwendungen programmieren. Wir haben die Icon-Lösung mittlerweile seit zwölf Jahren im Einsatz und sind sowohl mit der Softwaresuite als auch mit dem Support mehr als zufrieden. Wir haben unser Outputmanagement-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.“ Das ist längst noch nicht alles: „Ein weiterer Vorteil der Zentralisierung ist die Zeit- und Kostenersparnis durch die Unterstützung bei der Portooptimierung sowie die Massenproduktion von Dokumenten und der geringere 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 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 Softwareportfolios im Hinblick auf deren Anwendung im Unternehmen. Die LVM Versicherung benötigt eine sehr komplexe, individualisierte und personalisierte sowie kontextsensitive Dokumentenerstellung und zieht auch den Einsatz der Module /TEO, /Designer, /Desktop und /Flow in Erwägung. Außerdem soll in Zukunft der Versand von Dokumenten per E-Mail sowie der Auf- und Ausbau weiterer Versandkanäle forciert werden. Die Softwaresuite von Icon wird auch diese Entwicklung begleiten und vorantreiben. *Jochen Maier, summ-it*

Weitere Informationen:

www.icongmbh.de