

vb



Strategie:
Schadenmanagement
heute

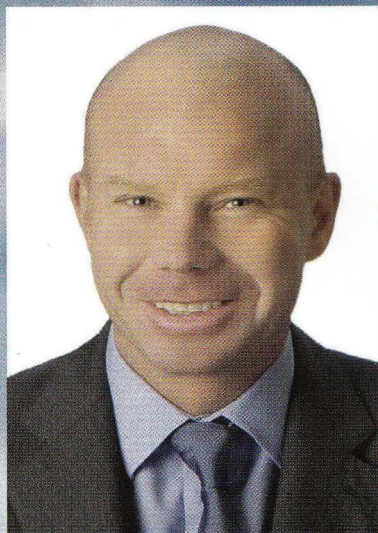
Topthema:
Die Trends der
Maklersoftware

VERSICHERUNGSBETRIEBE

IT und Kommunikation in der Assekuranz

Nur wer sich ändert, bleibt sich treu.
10 Jahre ControlExpert.

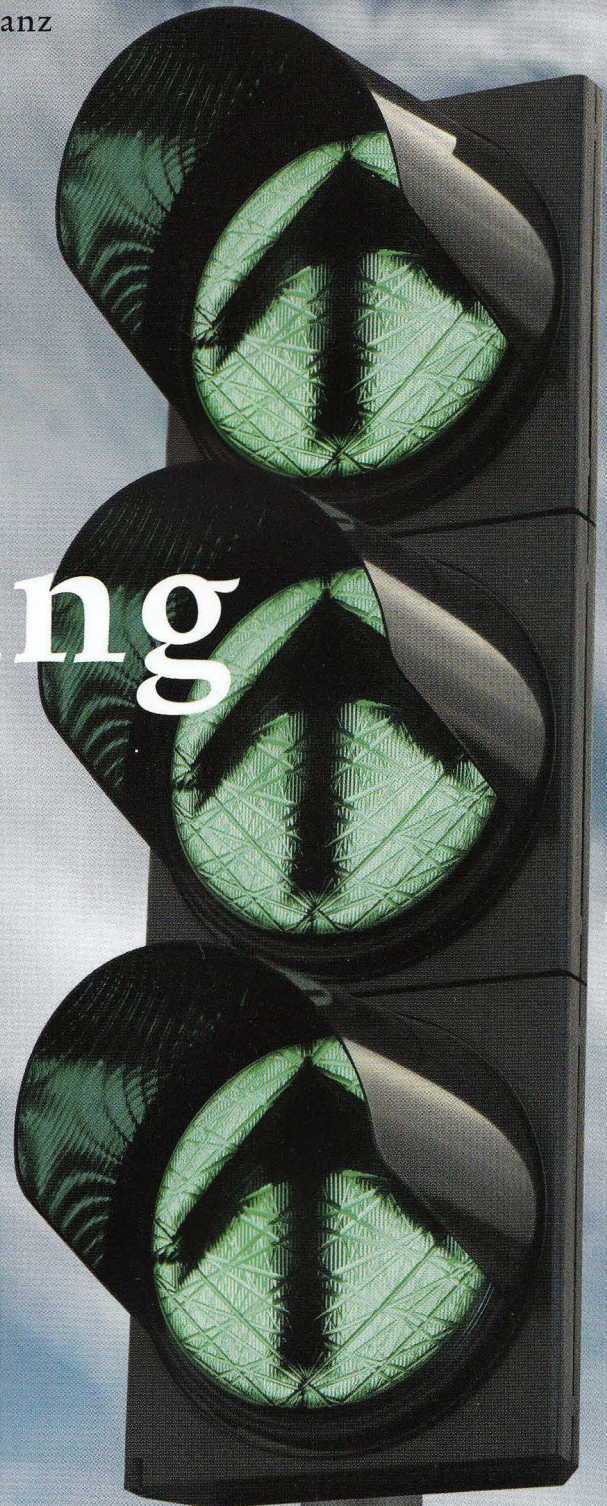
Redefining Rules.



Kai Siersleben
Geschäftsführer von ControlExpert



Gerhard Witte
Geschäftsführer von ControlExpert



Die UNIQA
Versicherung.



Gelungener Wechsel

UNIQA Versicherung löst bestehendes Output-Management-System ab.

Die UNIQA ist mit 8,1 Millionen Kunden (2011), rund 22.000 Mitarbeitern und mehr als 5,9 Milliarden Euro an Versicherungsprämien die Nummer zwei in Österreich und einer der führenden Versicherungskonzerne Mittel- und Osteuropas. Die UNIQA-Gruppe hat sich 2008 entschieden, in mehreren Projektschritten zunächst ihr ASF-basiertes Output-Management-System schrittweise durch die Migration in DOPiX zu optimieren und später eine ganz neue und komplett DOPiX-gesteuerte Lösung zu implementieren.

Die UNIQA Versicherung ist auf ein leistungsfähiges und stabiles Output-Management-System angewiesen. Bis 2008 waren in verschiedenen Unternehmensbereichen sechs unterschiedliche, Host-basierte ASF Druckoutput-Lösungen im Einsatz. Es existierte keine Trennung von Layout und Daten, was zu ineffizienten Dokumentenprozessen führte. Deshalb sollte in mehreren Projektphasen eine zentrale, serverbasierte Drucklösung eingeführt und die vorhandene IT-Architektur nach und nach abgelöst werden.

Dies verspricht eine deutliche Vereinfachung der IT-Architektur, eine einheitliche Plattform, einen verringerten Schulungsaufwand, eine höhere Wiederverwendbarkeit einmal erstellter Dokumentvorlagen und -formate sowie Zeit- und Kosteneinsparungen. Das Projekt umfasst

die Unternehmensbereiche Raiffeisen Versicherung AG und die UNIQA Österreich Versicherungen AG.

Proof of Concept

Nach eingehender Evaluierung möglicher Lösungen wurden vier Anbieter zu einem „Proof-of-Concept“ eingeladen. Den Zuschlag erhielt icon mit ihrer modular aufgebauten Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art. Zu den Gründen für die Entscheidung meint Jürgen Puhm, IT-Projektleiter bei der UNIQA: „Ausschlaggebend für uns war die Möglichkeit, unsere Dokumente zunächst einzueins von ASF nach DOPiX zu migrieren und später eine ganz neue, zentrale Lö-

sung aufzusetzen. Wir haben am Markt sonst nichts Vergleichbares gefunden. Außerdem zeichnet sich icon durch ein sehr kundenfreundliches Lizenzmodell aus. Die icon-Mitarbeiter sind immer erreichbar, und bei Fragen bekommen wir schnelle und kompetente Antworten.“

Erste Schritte im Pilotprojekt

Der erste Schritt des Pilotprojektes startete Anfang September 2008 mit der Evaluierung aller technischen und fachlichen Herausforderungen, der Überprüfung der angenommenen Nutzungspotenziale und Einführungskosten sowie dem Sammeln von Anwendererfahrungen. Nach einem positiven Bescheid des UNIQA Vorstands, begann Anfang Februar 2010 die Umsetzung des Projekts.



Ablösung von RAIVIS und ASF

Zunächst wurden die bestehende Versicherungsapplikation RAIVIS (Raiffeisen Versicherungs-Informationen-System) sowie die ASF-Briefapplikation bei der UNIQA durch die neue icon-Lösung abgelöst. Da lediglich das Frontend ausgetauscht wurde, konnten die Mitarbeiter weiterhin die vertrauten Arbeitsschritte durchführen, aber nun in einer ganz neuen Qualität und Durchgängigkeit.

Neu war beispielsweise die Möglichkeit einer Druckvorschau und der Dokumentenvoranzeige. Auch der Ablauf der Batch-Verarbeitung konnte verbessert werden. Darüber hinaus konnten durch die erfolgreiche Migration die Anzahl der Dokumentvorlagen für die UNIQA-Briefe von 1.350 (ASF) auf 750 (DOPiX) verringert und gleichzeitig die Benutzerprofile bereinigt werden.

Erfolgreicher „Stapellauf“

Nach der schrittweisen Implementierung, der eingehenden Prüfung der Lösung durch die verschiedenen Fachabteilungen sowie einem abschließenden Abnahmetest ging die Gesamtlösung dann Anfang März 2011 nach und nach in Produktion. Bis Ende März 2011 konnte sie dann planungsgemäß die ASF-Lösung vollständig ersetzen.

Als Erstes wurde die neue Lösung in den Unternehmensbereichen der Raiffeisen Versicherung eingeführt, später kam dann die anspruchsvolle UNIQA-Briefapplikation dazu. Bereits im Vorfeld waren die betroffenen Mitarbeiter mithilfe des „Schneeballprinzips“ geschult, Manuals versandt und entsprechende neue Drucker-Clients bereitgestellt worden. In allen Bereichen verlief die Implementierung problemlos. Bis Ende März 2011 erfolgte noch eine Optimierung und Stabilisierung des Systems. Dann endete dieser erste Projektschritt fristgerecht. Mithilfe der icon-Lösung werden bei der UNIQA im zentralen Druck pro Jahr etwa 55.000 individuell erstellte Textseiten und bei Raiffeisen Versicherung insgesamt rund neun Millionen Dokumentseiten im Batchverfahren formatiert und gedruckt. Im dezentralen Druck werden bei der UNIQA jährlich circa 960.000 Seiten via Print und fast 17.000 Seiten via E-Mail erstellt und versandt.

Eine ganz „neue Welt“ entsteht

Im Frühjahr 2011 startete dann der zweite Projektabschnitt, bei dem z.B. auch die Batch-Erstellung bei der UNIQA und die Web-Applikationen schrittweise an DOPiX angebunden werden sollen. Hierbei werden sowohl die Texterstellung als auch das Layout, die Gestaltung der Interfaces und die Logik neu definiert, ver-

einheitlicht, vereinfacht und zentralisiert. Es geht nicht länger um eine Migration bestehender Strukturen, sondern um einen neuen strategischen, unternehmenseinheitlichen Ansatz unter Einhaltung sämtlicher Richtlinien und Vorgaben. Eine ganz neue Dokumenten-Architektur wird aufgebaut. Beispielsweise werden durch die Fähigkeit der Fachabteilungen, eigenständig Dokumente zu erstellen, zukünftig die IT-Spezialisten des Unternehmens entlastet. Die neue Brief-Applikation versetzt die UNIQA in die Lage, den gesamten Output-Management-Prozess von der Brieferstellung über die Parametereingabe bis hin zur Wahl und Steuerung der verschiedenen Versandkanäle mit einer Lösung abzuwickeln.

Ausblick

Im Rahmen des Projektes werden unter anderem auch Anbindungen an das zentrale DMS ge-

schaffen, das Corporate Design der UNIQA eingebunden und Dokumentendesign sowie Namenskonventionen definiert.

Ab Anfang 2013 sollen weiterhin verstärkt Druckprojekte durchgeführt und das Redesign der Dokumente, zum Beispiel im Bereich der Versicherungspolice, weitergeführt werden. Zur Unterstützung in dieser Phase des Projektes steht als nächste Anschaffung die icon-Lösung DOPiX/Flow auf dem Wunschzettel der UNIQA.

Warum icon?

Bereits seit 1995 bietet das icon Systemhaus renommierten Versicherungen, Banken, Energieunternehmen und Industrien umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an. Die icon Suite deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessintegrierten Funktionalitäten ab und wird auch für anspruchsvollste Kundenkommunikation eingesetzt.

Die icon Community bildet ein starkes Netzwerk hervorragender Experten, bestehend aus Kunden, Partnern und Spezialisten, die gemeinsam ihren Beitrag zur Weiterentwicklung der icon Suite leisten. In ihrem Stammsitz Stuttgart beschäftigt icon Systemhaus mehr als 100 hoch qualifizierte Spezialisten. ■

Buchtipp: Microsoft Excel 2010



Jubiläumsausgabe zum Sonderpreis: Der clevere Weg zum Excel-Spezialisten!

Autor: Curtis D. Frye: Das offizielle Trainingsbuch.
ISBN 9783866450578. 24,90 Euro [D], 400 Seiten.

Lernen Sie im Selbststudium, Excel 2010 zu beherrschen! Mit diesem Lehrbuch und den vorbereiteten Übungsdateien lernen Sie in Ihrem persönlichen Tempo – wann immer Sie möchten.

Schritt für Schritt werden Sie durch praktische Übungen geführt und lernen dabei alle wesentlichen Werkzeuge und Techniken kennen. Mit den offiziellen Trainingsbüchern haben sich weltweit schon Hunderttausende zu erfolgreichen Softwarenutzern weitergebildet.

Das offizielle Trainingsbuch ist der ideale Begleiter für alle angehenden Excel-2010-Profis:

- Erstellen Sie Formeln, berechnen Sie Werte und ordnen Sie die Ergebnisse.
- Stellen Sie Daten mithilfe von Grafiken und Diagrammen anschaulich dar.
- Präsentieren Sie mithilfe von Filtern nur die wichtigsten Daten.
- Erzeugen Sie dynamische Pivot-Tabellen und -Diagramme.
- Profitieren Sie vom Datenaustausch mit anderen Datenbanken und Office-Anwendungen.
- Automatisieren Sie mithilfe selbst definierter Makros und Vorlagen häufig wiederkehrende Arbeiten.

Die vorbereiteten Übungsdateien können unter www.microsoft-press.de/support.asp heruntergeladen werden.

www.microsoft-press.de