



**VERSICHERUNGSBETRIEBE**  
**Fachzeitschrift für die Assekuranz**

**Topthema:**

Mobilitätslösungen für  
Makler und Versicherer

**Karriere:**

Personaleinsatzplanung  
für Assekuranzen

**Treffpunkt:**

Schadentrends  
im Fokus

# Innovation durch Standardisierung

Versicherungsbetriebe unter Zugzwang

Michael Kenfenheuer,  
Co-Vorstandsvorsitzender bei der adesso AG



# Compliance – komplex, aber nicht kompliziert!

Lückenlos und revisionssicher

Unternehmen, deren Geschäftsprozesse wesentlich auf Kundenkommunikation beruhen, wissen: immer mehr Dokumente unterliegen externen oder internen Compliance-Anforderungen. Zahlreiche Gesetze und Regularien sorgen für gestiegene Anforderungen hinsichtlich Dokumentationspflichten, Transparenz und Revisionssicherheit. Im Unternehmen verteilte Insellösungen stoßen hier schnell an ihre Grenzen. Abhilfe bietet ein zentrales Customer Communication Management mit DOPiX von icon.



Steigende Anforderungen und neue Herausforderungen beim Thema Compliance

Bildquelle: Fotolia/icon

Die lückenlose Nachverfolgung und Revisionssicherheit von Komponenten und Waren ist eine Anforderung, die beispielsweise für Hersteller und Zulieferer in der Automobil- oder Pharmaindustrie seit langem Standard ist. Kleinste Bauteile beziehungsweise Rohstoffe müssen sich im Bedarfsfall zurückverfolgen lassen, die weiterverarbeitenden Maschinen und Personen sowie das Produktionsdatum müssen eindeutig ersichtlich sein. Ähnlich verhält es sich mittlerweile mit dem Gut „Information“. Wer Informationen produziert und diese in Form von digitalen oder physischen Dokumenten kommuniziert, der sollte jederzeit in der Lage sein rechtssicher nachzuweisen, was, wann, an wen und in welcher Form ausgegeben wurde. Auch Banken und Versicherungen stellen diese gestiegenen Anforderungen vor große Herausforderungen. Es gilt eine Vielzahl von sensiblen Informationen zu verarbeiten und rechtsverbindliche Dokumente in hohem Volumen zu erzeugen und stets in aktueller Fassung zu publizieren. Bereits während des Dokumenterstellungprozesses müssen daher einige Aspekte berücksichtigt werden:

**Kollaboration** – Die gemeinsame Steuerung des Dokumenterstellungprozesses durch mehrere Mitarbeiter/Bereiche muss möglich sein. Von der Einstellung der Anforderung, begleitet mit Testfällen für die spätere Abnahme durch den Fachbereich, bis hin zur technischen Umsetzung durch IT und inhaltlichen Freigabe durch die Rechtsabteilung.

**Rechte- und Rollenkonzept** – Die Sichtbarkeit/Editierbarkeit darf nur entsprechend der zugewiesenen Berechtigungen erfolgen. Eine

vollständige, geführte Abarbeitung der Prozessschritte, unter Berücksichtigung aller Abhängigkeiten, muss gewährleistet sein.

**Protokollierung** – Einzelne Arbeitsschritte und Änderungen müssen sich sowohl inhaltlich als auch zeitlich nachvollziehen lassen und eindeutig Personen zuordenbar sein. Die zentralen Fragen im Rahmen des Risiko-Managements (Wer? Was? Wann? Warum?) müssen beantwortet werden können.

**Staging** – Nur was den gesamten Prozess erfolgreich durchlaufen hat, wird an die nächste Umgebung übergeben und schlussendlich produktiv eingesetzt.

Gleichzeitig muss im Klärungsfall nachgewiesen werden können, in welcher Version ein Dokument kommuniziert wurde. Die durchgängige Protokollierung darf also nicht nur vorwärtsgerichtet erfolgen, sondern muss zu Revisionszwecken auch zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit abrufbar sein. In DOPiX, der Customer Communication Management-Lösung von icon, werden all diese Kriterien durch das Modul DOPiX/Flow abgedeckt. Mit DOPiX/Flow lässt sich die Dokumentadministration steuern und überwachen. In der Kollaboration mehrerer Mitarbeiter werden sämtliche Änderungen protokolliert, mögliche Konflikte erkannt und gemeldet. Entsprechend der zugeordneten Rollen und Rechte sind dem Mitarbeiter anhand des definierten Prozessmodells Arbeitsschritte zugeordnet. Durch die Verwaltung zusammengehöriger DOPiX-Objekte in einem Projekt werden Dokument-Templates und deren Objekte (Vorlagen, Textbausteine etc.) geordnet zwischen den verschiedenen Umgebungen bewegt und verteilt – inklusive Freigabeverfahren. Was bislang für materielle Güter in der Teileverfolgung galt, lässt sich so auf das immaterielle Gut „Information“ übertragen: eine lückenlose Rückverfolgung bis hin zum Ursprung. Dank der von DOPiX/Flow gespeicherten prozessrelevanten Daten lassen sich ganze Dokumente und/oder einzelne Bausteine rekonstruieren. Darüber hinaus gibt DOPiX/Flow Auskunft, in welcher Form ein Dokument zwischenzeitlich verändert wurde, von wem diese Änderungen wann vorgenommen wurden und wer sie veranlasst hat. Mit DOPiX/Flow meistern Sie komplexe Anfragen, zum Beispiel der Innenrevision oder BaFin, ganz entspannt und können jederzeit reagieren – schnell und unkompliziert!

**icon Systemhaus GmbH**  
**Hauptstätter Straße 70**  
**70178 Stuttgart**  
**Tel. 0 711 80 60 98-0**  
**Email: [info@icongmbh.de](mailto:info@icongmbh.de)**  
**[www.icongmbh.de](http://www.icongmbh.de)**

**icon**  
 TECHNOLOGY FOR DOCUMENTS