



DMS-Lösungen arbeiten bei der richtigen Verteilung der Dokumente regelkonform und sicher.

Prozessoptimierung durch Output-Management

Neben DMS- und ECM-Lösungen lohnt sich für Versicherungsbetriebe bei der Optimierung auch ein Blick auf dokumentenintensive Prozesse, die laut Andreas Drust, Vertriebsleiter Banken, Versicherungen und Professional Services von Xerox, erhebliches Einsparpotential bieten: „Mit einer optimierten Druckinfrastruktur und Managed Print Services reduzieren Institute ihre Druckkosten erheblich.“ Das umfasst Verbrauchsmaterialbestellung und die Wartung der Anlage. Scan- und Archivierungslösungen beziehungsweise Mobile Print-Lösungen runden die Druckinfrastruktur ab, bilden die Schnittstelle zwischen papierbasierter und digitaler Welt und sorgen für die sichere Weiterleitung und Verfügbarkeit von Informationen über alle relevanten Standorte hinweg.

Typische Aufgaben sind der Massendruck von Mahnungen, die Berechnung und Durchführung der Zinskaptalisierung von Geldan-

mails klassifiziert und zur Weiterverarbeitung in den unterschiedlichen Systemen hinterlegt werden. Der Vorteil für Organisationen: beschleunigte Verteilung von Geschäftsvorfällen und damit reduzierte Bearbeitungszeiten, da Mitarbeiter jederzeit auf die aktuellste Version zugreifen. „Besonders effizient sind DMS-Lösungen dann, wenn die einzelnen Module aufeinander und via Schnittstelle auf die Zielsysteme des Unternehmens abgestimmt sind“, so der DMS-Experte von Lexmark. Zudem lassen sich

einzelne Geschäftsvorfälle priorisieren und nachverfolgen. Je höher dabei der Automatisierungsgrad steigt, desto einfacher können die Daten ausgewertet werden. Auf diese Weise soll ein manuelles Bearbeiten von Seiten der Mitarbeiter unterbunden, und damit potentielle Fehlerquellen ausgeschlossen werden. „Nur wenn die zuvor definierten Voraussetzungen für eine automatisierte Verarbeitung nicht komplett vorliegen, wird dann bei Einzelfallentscheidungen der Eingriff erforderlich“, so Welcker.

Anzeige



In die Cloud scannen

Zeitschel präsentiert auf der CeBIT 2014 das Scansystem zeta.

Der Anspruch ist gleich geblieben: „Kopieren war gestern, zeta ist heute“, die Funktionen wurden erweitert.

So lassen sich die digitalisierten Dokumente von zeta aus direkt in den eigenen Dropbox-Account hochladen. Ob zu Hause, am Flughafen oder beim Kundenbesuch – gescannte Dokumente sind damit jederzeit über PC, MAC, Tablet PC oder Smartphone abrufbar. Die zeta Betriebssoftware kann die eingeleseenen Dokumente auch einer optischen Zeichenerkennung unterziehen und sie so durchsuchbar machen.

Noch intuitiver, verbindungsfreudiger

Die bereits bestehende einfache Bedienung über den angebrachten Touchscreen wurde um den Zweifinger-Zoom ergänzt. In der Scan-Ansicht und im Warenkorb lässt sich die Bildansicht mit zwei Fingern vergrößern

und verkleinern. Der Zeitschel Aufsichtsscanner kann zudem noch einfacher in komplette Output-Lösungen eingebunden werden. So unterstützt zeta eine Vielzahl aktueller Druckmanagement-Systeme wie zum Beispiel Q-Pilot, smart PAGE, INPAS oder Equitrac. Mehr Einsparmöglichkeiten bietet zeta beim Energie- und Papierverbrauch. So besitzt das Scansystem einen neuen Ruhemodus mit blitzschnellem Aufwachen und lässt sich zeitgesteuert herunterfahren. In der Betriebsart ‚Direktausgabe‘ können Papierkopien jetzt auch im Duplexdruck angefertigt werden.

Das Multi-Talent

Statt gebundene Dokumente zeitaufwändig zu kopieren und abzuheften, werden sie mit

dem Scansystem zeta von Zeitschel digitalisiert. Dabei lassen sich die Aktenordner, Zeitschriften oder Bilanzen einfach aufschlagen und von oben abschnappen. Die integrierte Perfect Book-Software entfernt störende Elemente wie Ordner-Bügel und dreht schief aufgelegte Dokumente automatisch ins Hochformat. Die Scans lassen sich sofort elektronisch weiterverarbeiten – ob gespeichert auf USB-Stick, verschickt per Mail-Anhang oder abgelegt im Netzwerk. Das schicke Design setzt bei Bürogeräten neue Maßstäbe, wie die jüngste Auszeichnung durch den iF product design award 2014 zeigt. ■

Mehr Infos unter: www.zeitschel.de

**Zeitschel auf der CeBIT 2014
Halle 3 / Stand H17**

lagen, Datenabgleichsarbeiten oder die Vorsortierung des Posteingangs. Gerade in Poststellen kann die Effizienz durch die automatisierte Inhaltsklassifikation gesteigert werden. Dazu werden die Daten extrahiert und bewertet und der jeweils richtige Geschäftsvorfall-bezogene Prozess in angebotenen Bestands-Systemen angestoßen. Der manuelle Aufwand soll dabei auf das technisch erreichbare Minimum reduziert werden. Bei der Postsortierung und der Postverarbeitung lässt sich zudem durch selbstlernende Methoden das Prozessmodell sogar noch weitgehend administrationsarm erstellen und verändern. Xerox übernimmt beispielsweise die Bearbeitung des Posteingangs der BMW Financial Services. „Neben verschiedensten Formularen liest unsere Lösung auch die Informationen aus unstrukturierter und handschriftlicher Korrespondenz aus. Mit der Digitalisierung des Posteingangs stellt BMW Financial Services Deutschland sicher, dass Aufgaben in Echtzeit über verschiedene Standorte hinweg zugeteilt und priorisiert werden, wodurch sich Bearbeitungsprozesse verkürzen“, sagt Drust. „Da alle Informationen zentral vorliegen, könnte die Bank zudem ihre Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden optimieren“, ergänzt der Xerox-Vertriebsleiter.

Für Harald Grumser, Gründer, Inhaber und CEO der Compart AG, drücken zu viele Versicherungsbetriebe noch in Eigenregie. Jedoch würde sich das Auslagern an einen externen Dienstleister lohnen, wie der Compart-CEO erklärt: „Neben der Kostenreduktion stellen sich viele Unternehmen die Frage, ob das Drucken eine Kompetenz ist, die sie unbedingt im Haus behalten müssen oder ob sie sich nicht lieber auf das Kerngeschäft konzentrieren sollten.“ Vollfarbige Briefsendungen sind extern kostengünstiger herzustellen, ist sich Grumser sicher: „Farbdruck ist nur dann wirtschaftlich sinnvoll, wenn Banken große Stückzahlen produzieren, also Skaleneffekte nutzen. Denn beim Farbdruck in großem Volumen bewegen sich die Kosten mittlerweile schon in der Nähe des Schwarz-Weiß-Drucks.“

Veränderte Kundenanforderungen

Neben dem Kostendruck, der Versicherungsbetriebe zur Optimierung zwingt, ändern sich ferner die Anforderungen durch die Digitalisierung der Gesellschaft. Kunden wollen etwa über verschiedenste Kommunikationskanäle mit ihren Versicherern

in Kontakt treten. „Kunden müssen in einem modernen Multi-kanal Umfeld direkt angesprochen werden. Eine elektronische Akte erleichtert hier das Vorgehen. Somit lassen sich personalisierte Angebote erstellen und der Kunde kann über alle Kanäle, wie Email, Post, Web-Portal oder SMS direkt erreicht werden. Vor allem aber läuft die Korrespondenz zum Kunden einheitlich über ein System und daher regelkonform“, analysiert Daegling. Verbraucher, die ihr Smartphone als elementaren Bestandteil ihres Lebens betrachten entwickeln eine andere Erwartungshaltung an Versicherer. „Die Kunden fordern beispielsweise, dass sie auf ihre Anfragen schnell Rückmeldungen erhalten“, sagt Drust und führt fort: „Wollen Institute im Markt bestehen, müssen sie ihre Prozesse weiter verschlanken und die Bearbeitungszeiten noch mehr verkürzen.“

Eine weitere große Herausforderung ist das Thema Compliance. Verhaltensregeln, Gesetze und Richtlinien des Gesetzgebers oder der Aufsichtsbehörden müssen erfüllt werden. Die Archivierung und der Zugriff auf Informationen aus den DMS- und ECM-Systemen sowie die Workflows müssen rechts- und revisionssicher erfolgen. Nicht jede Information darf immer allen Mitarbeitern, Dienstleistern oder Systemen zugänglich sein. „Auch bei Themen wie beispielsweise ‚Kollaboration und virtuelle Teamräume‘ und ‚Zugriff über mobile Endgeräte‘ erwarten Banken sowie deren Mitar-



Andreas Klug, Vorstand und CMO von ITyX: „Die Abwicklung solcher Geschäftsprozesse ist häufig von unnötigen Medienbrüchen durchsetzt. Meistens entstehen diese dadurch, dass Mitarbeiter Fach- und Personendaten aus Dokumenten und E-Mails herausuchen und manuell in weiterführende Systeme übertragen.“

beiter und Kunden völlig zu Recht“, bemerkt Welcker.

Viele Hersteller haben daher ihr Portfolio erweitert. Versicherungsbetriebe fordern Kanal- und Gerät-übergreifende Lösungen für Dokumente und E-Mails. Weit oben auf der Wunschliste steht beispielsweise ein zentrales Front-End, welches sowohl in Kundenservice, als auch in der Sachbearbeitung zur Vorgangsbearbeitung eingesetzt wird. Die klassischen Back-Office-Prozesse, wie die Vorgangsprüfung oder Fachdaten-Änderungen, sollen weitestgehend automatisiert abgewickelt werden. „Unsere Kunden setzen heute voraus, dass Dokumenten- und E-Mail-Prozesse über eine Plattform abgewickelt werden und der sichere mobile Zugriff sowie Austausch mit mobilen Außendienstgeräten realisiert werden kann. Moderne, lernfähige Algorithmen für die Inhaltsklassifikation und Vorgangsautomatisierung sollen ebenso vorhanden sein“, erklärt Klug.

Individueller Optimierungsbedarf

Heute ist das Optimierungspotential lediglich zu einem Bruchteil ausgeschöpft. „Zu viele Institute denken noch über die Vorgangslogistik nach, also das Erfassen, Verteilen, Archivieren von Dokumenten und E-Mails. Dabei liegen die wahren Effizienzpotentiale in der inhaltlichen Analyse“, meint Klug. Workflows lassen sich noch an vielen Stellen optimieren, die im Einzelnen aber von Bank zu Bank variieren. „Beispielsweise kann bereits vor dem Überschreiten einer maximalen Bearbeitungsdauer eine Eskalation erfolgen und so eine Vertragsstrafe für die Bank vermieden werden. Dazu ist notwendig, dass alle verfügbaren Kennzahlen über die Prozessperformance fortlaufend ermittelt werden, eine zeitnahe Analyse erfolgt und sofort entsprechende Aktionen eingeleitet werden“, erklärt Lorenz. Aktuell stellen selbst Online-Banken viele Antragsformulare noch als PDF zum Download bereit. Indessen gibt es bereits technische Möglichkeiten, PDFs online vom Kunden ausfüllen und direkt in das System zurückschicken zu lassen, behauptet Drust und fügt hinzu: „Bei Vertragsabschlüssen ist es in Deutschland nach wie vor üblich, dem Kunden Verträge als Papierversion zuzuschicken, der sie dann unterschrieben zurücksenden muss. In den USA werden Verträge hingegen häufig schon komplett online abgewickelt.“ ■