

Mayfair Insurance vertreibt Versicherungen in sechs afrikanischen Ländern. Die digitale Transformation wurde durch den Einsatz eines digitalen Dokumenten-Pools vorangetrieben, der für mehr Effizienz und Sicherheit im Geschäftsbetrieb sorgt.



**Peter Ngugi, Deputy IT Manager,  
Mayfair Insurance, Nairobi, Kenia,  
steigerte mit dem DMS Sicherheit und Qualität im  
Unternehmen:**

„DocuWare macht unsere Organisation nicht nur effizienter, sondern vor allem auch sicherer.“

Durch die Digitalisierung unserer Arbeitsabläufe konnten wir die Sachbearbeitung weiter standardisieren. Dadurch gewinnen wir intern an Qualität und können extern Kundenanträge schneller beantworten.“



<b>Land:</b>	Kenia
<b>Branche:</b>	Banken / Versicherungen
<b>Plattform:</b>	DocuWare Cloud
<b>Abteilung:</b>	Schadenabteilung, Assekuranz, Vertrieb, Finanzen, Personalwesen

**Zahlreiche Versicherungsleistungen, von Personen- und Sachversicherungen, zum Beispiel Policen für Haftpflicht, Unfall, Auto oder Hausrat bis hin zu Firmenlösungen, etwa für das Bauwesen oder im Bereich der Produkthaftung gehören zum Spektrum von Mayfair Insurance. Neben Kenia ist das Unternehmen noch in fünf weiteren Märkten tätig: Uganda, Ruanda, Kongo, Sambia und Tansania. Unterstützt werden die über 100 Beschäftigten von einem digitalen Dokumentenmanagement-System.**

Vor der DocuWare-Einführung gehörten Aktenberge zum täglichen Bild bei Mayfair. Denn für jeden Versicherungsnehmer entsteht eine Mappe, in der neben der Police auch Kundendokumente, Unterlagen zu den versicherten Objekten und Leistungen sowie Belege im Rahmen der Schadensregulierung wie etwa Berichte von Sachverständigen aufbewahrt werden. Tausende von Dokumenten häuften sich so über die Jahre an. Sicherheitsbedenken waren schließlich ausschlaggebend für die digitale Transformation. Denn auch Versicherungsunternehmen sind nicht vor Schäden durch Wasser oder Feuer geschützt, können es sich aber umgekehrt nicht erlauben, im Ernstfall nicht mehr auf die Papierdokumente zugreifen zu können. Das Management erkannte diese Problematik rechtzeitig und entschied sich deshalb

für die sofortige Einführung eines digitalen DMS. Mehrere Anbieter wurden begutachtet. DocuWare setzte sich am Ende gegen alle Mitbewerber durch, hauptsächlich aufgrund der durchgehenden Einfachheit des Systems und der attraktiven Gesamtkosten der Cloud-Lösung.

#### **Formatübergreifende Belegerfassung**

Aufgrund des hohen Dokumentenaufkommens wurde mit dem Einsatz in der Schadenabteilung begonnen. Kunden reichen ihre Dokumente auch weiterhin in vielfältiger Form ein, als Papierbelege, über E-Mails bis hin zum Versand per Messenger wie WhatsApp. Der Unterschied zu früher ist aber, dass heute nichts mehr ausgedruckt oder kopiert werden muss. Vielmehr übertragen die Mitarbeiter sämtliche Dokumente umgehend ins digitale Archiv, etwa per Drag & Drop oder über einfache Scan-Funktionen. DocuWare übernimmt anschließend die automatische Verschlagwortung anhand des Inhalts. Selbst Formulare, welche Mitarbeiter in dem ERP-System ICON erstellen, werden durchgängig digital an das DMS übergeben. Verschiedene Workflows verteilen die Unterlagen anschließend gemäß Verantwortlichkeit an den jeweiligen Sachbearbeiter. Über digitale Stempel, welche auch die Uhrzeit der Bearbeitung doku-

*„Im Rahmen der DMS-Einführung schauten wir uns insgesamt acht Produkte an. Nach diesem Analyse-Marathon kann ich sagen, dass DocuWare die mit Abstand anwenderfreundlichste Software von allen ist.“*

*„In unserem früheren Papierarchiv genügte es, ein Dokument einmal falsch abzulegen, um es dauerhaft zu verlieren. Das passiert uns heute nicht mehr. Die Fehlerquote in der Ablage ist praktisch gleich Null.“*

mentieren, werden Schadensfälle überprüft und zur Regulierung freigegeben. Selbst die Schadensregulierung an sich wird durch Ablage der entsprechenden Zahlbelege genauestens im DMS dokumentiert. Nach und nach wurde DocuWare auf weitere Bereiche ausgeweitet, etwa in der Angebotsverwaltung der Assekuranz oder bei der Bearbeitung von Eingangsrechnungen im Bereich Finanzen. Knapp 80 Anwender arbeiten heute täglich mit der Lösung.

Schadensfälle durch verschiedene Parteien doppelt eingereicht wurden. Vor allem aber hat Mayfair Insurance seinen firmeneigenen Disaster Recovery Plan umgesetzt. Die hohen Standards der DocuWare Cloud reduzieren das Risiko eines Dokumentenverlusts auf ein Minimum und machen das Geschäft von Mayfair insgesamt sicherer.

### Höhere Sicherheit dank Cloud

Wo Mitarbeiter früher aufgrund fehlender Möglichkeiten zur Akten-Versionierung an ihre Grenzen stießen, gewährleistet das digitale Archiv heute einen einfachen Zugang zu allen versicherungsrelevanten Unterlagen. Gleichzeitig werden datenschutzrechtliche Bestimmungen mit weniger Aufwand eingehalten als dies mit dem früheren Papierarchiv der Fall war. Insgesamt hat DocuWare nicht nur zu einer erheblich weniger Bearbeitungsfehlern und einer höheren Effizienz im Unternehmen geführt, sondern erlaubt es auch, Betrugsversuche viel einfacher zu identifizieren, etwa wenn

*„Am Ende des Tages ist eine Software-Lösung nur so gut wie das Team, welches sie implementiert. Glücklicherweise sind wir in besten Händen. Der lokale DocuWare-Partner verstand unsere Abläufe von Anfang an und passte das System perfekt an unsere Bedürfnisse an.“*



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**