

Horizon Underwriting Managers ist auf marine Versicherungen spezialisiert und führend in Südafrika. Das zweigleisige Arbeiten mit Papier und E-Mails gehört heute der Vergangenheit an. Ein DMS erlaubt die komplett digitale Belegbearbeitung.



Paul March, Geschäftsführer, Horizon Underwriting Managers, Johannesburg, Südafrika, steigert mit DocuWare den Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz:



„Selbst im Lockdown der Corona-Krise konnten wir unser Geschäft ohne Einschränkungen weiterführen. Unsere Mitarbeiter greifen einfach von zu Hause aus auf den digitalen Dokumenten-Pool zu.

Durch schnellere Bearbeitungszeiten können wir unseren Kunden einen besseren Service bieten. Gleichzeitig bewältigen wir ein höheres Geschäftsvolumen bei gleichbleibenden Ressourcen.“



Land:	Südafrika
Branche:	Banken / Versicherungen
Plattform:	On-Premises
Abteilung:	Assekuranz, Schadensregulierung, interne Verwaltung

Horizon Underwriting Managers entstand im Jahr 2012 aus der weiter zurückliegenden Fusion zweier Gesellschaften im Jahr 1992 und zählt heute zu den führenden Versicherungsunternehmen in der südafrikanischen Schifffahrt. 26 Mitarbeiter erarbeiten in den Niederlassungen Johannesburg, Durban und Kapstadt maßgeschneiderte Lösungen für die speziellen Risiken im marinen Bereich, darunter Transportversicherungen beim Warenimport, -export und nationalen Transport, Lösungen für marine Haftungsfragen oder auch Kaskoverträge für kommerzielle und private Boote. Ein modernes Dokumentenmanagement-System (DMS) sorgt für deutlich schnellere Bearbeitungszeiten.

Versicherungsfragen in der Seefahrt sind sehr individuell, jede Vereinbarung ist einzigartig. Entsprechend hoch ist der Aufwand zur Vertragsvorbereitung. Früher mussten Mitarbeiter hierfür Entwürfe immer wieder neu ausarbeiten, ausdrucken und unterschreiben, bevor sie letztendlich dem Kunden übermittelt werden konnten. Hinzu kam ein hoher zeitlicher Aufwand, denn viele Kunden verlangten digitale Vertragskopien. Dadurch mussten die ausgedruckten Unterlagen zusätzlich zur Einlagerung in ein feuerfestes Archiv gescannt und dem Kunden per E-Mail

übermittelt werden. Vor allem die Doppelbelastung durch die hohe Anzahl an E-Mails auf der einen Seite und den langen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen auf der anderen erwies sich auf Dauer als untragbar. Da zudem die Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter aufgrund des starken Unternehmenswachstums immer höher wurde, machte sich das Management auf die Suche nach Alternativen für die interne Dokumentenablage. Fündig wurde man bei einem Unternehmen, welches Horizon schon seit vielen Jahren in Drucker- und Kopierfragen beriet. Die anschließende Präsentation der DocuWare-Lösung zeigte so viele Möglichkeiten auf, dass sich der Versicherungsspezialist sofort für das DMS entschied.

Vertrag beim Kunden - in weniger als 5 Minuten

Begonnen wurde mit dem DocuWare-Einsatz in der Assekuranz. Heute können die Mitarbeiter einen neuen Vertrag in weniger als fünf Minuten erstellen. Zwar müssen Verträge noch immer kundenspezifisch angepasst werden. Jedoch stellt mittlerweile DocuWare alle benötigten Unterlagen und Anhänge aus verschiedenen Vorlagen zusammen und heftet sie zum endgültigen Vertragsdokument zusammen. Der Sachbearbeiter löst im Anschluss lediglich einen virtuellen Druckvorgang aus, um einerseits alle

„Dank zentralem digitalen Archiv kann man praktisch alles vom Arbeitsplatz aus erledigen. Schließlich ist es dieselbe Software, die man entweder im Büro oder im Homeoffice öffnet. Das steigert unsere unternehmerische Effizienz immens.“

„Als Versicherungsunternehmen sind wir laut Gesetz dazu verpflichtet, unser Geschäft auch im Katastrophenfall aufrecht zu erhalten. Bis zur COVID-19-Pandemie mussten wir das glücklicherweise nie ausprobieren. Heute sind wir aber sehr froh, rechtzeitig vorgesorgt zu haben. Anderenfalls hätte der Lockdown schlimmere Folgen für uns gehabt.“

„Wir verwenden DocuWare heute sehr intensiv. Trotz des hohen Dokumentenvolumens, welches wir täglich ablegen und immer wieder aufrufen, ist das System sehr stabil.“

Unterlagen vollständig indexiert und signiert ins elektronische Archiv zu überführen und andererseits dem Kunden eine Vertragskopie per E-Mail zukommen zu lassen. Auf Papier hingegen kann das Unternehmen in diesem Vorgang vollständig verzichten. Ebenso verknüpft DocuWare die E-Mail-Korrespondenz mit Versicherungsmaklern und Endkunden mit den entsprechenden Policen. Auf Knopfdruck übergeben Mitarbeiter eine E-Mail an das elektronische Archiv – die Ablage an der richtigen Stelle wird vom DMS kontrolliert. Genauso einfach und schnell gestalten sich Suchanfragen. Über Versicherungstyp, Unternehmensname oder Vertragsnummer finden Anwender schnell die komplette Akte zu einem Vorgang – unabhängig davon, ob sie gerade im Büro oder Homeoffice arbeiten.

Neue Freiheit beim Arbeiten

Mittlerweile profitiert Horizon von der Lösung im ganzen Unternehmen, also auch in der Schadensregulierung, Personalbereich und im Finanzwesen. Das Ausdrucken von Unterlagen ist heute eher selten, was auch die Druckkosten senkt. Denn durch die elektronische Beleg-

bearbeitung genießen Mitarbeitern eine nie dagewesene Freiheit beim Arbeiten und können von überall aus auf Dokumente zugreifen – selbst vom Smartphone ist dies heute problemlos möglich, wo sich das Arbeiten mit DocuWare als sehr effektiv erweist. Zudem finden Anwender die Unterlagen deutlich schneller als im Papierarchiv, was wiederum zu schnelleren Bearbeitungszeiten und einem besseren Kundenservice führt.



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