

Schrittmacher für die Korrespondenz

VMG optimiert das Dokumentenmanagement mit einer Lösung, die die Vorteile eines Standardprodukts mit den Pluspunkten einer Individualentwicklung verbindet

Ein einheitliches Erscheinungsbild ihrer Korrespondenz, ein durchgängiges Dokumentenmanagement ohne Medienbrüche und Fehlerquellen – so lauteten die zentralen Anforderungen der österreichischen VMG - Erste Bank Versicherungsmakler. Das Unternehmen entwickelte selbst verbindliche Vorgaben für Layouts und Wording. Um die technische Seite kümmerte sich msg systems: Auf Basis der Adobe LiveCycle Suite entwickelte das IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmen eine effiziente, kundenindividuelle Lösung für das Dokumentenmanagement, mit der die VMG Zeit spart und die Kommunikation mit Kunden und Partnern verbessert.

Jeder Geschäftsbrief, den ein Unternehmen versendet, ist zugleich eine Visitenkarte. Deshalb ist es wichtig, dass Schriftstücke einem einheitlichen Layout und einem verbindlichen Corporate Wording folgen. Die Korrespondenz von und an Versicherer muss zudem juristischen Anforderungen genügen. Und da bei einem führenden Maklerunternehmen eine Menge Schriftverkehr anfällt, sollte der Prozess der Dokumentenerstellung fehlerlos, effizient und ohne Medienbrüche ablaufen.

Eine solche Lösung wünschte sich auch die VMG - Erste Bank Versicherungsmakler GmbH (VMG). Als unabhängiger Makler vermittelt die VMG Unternehmen passgenauen Versicherungsschutz. Insgesamt 70 Mitarbeiter betreuen die rund 20.000 Kunden. Das bedeutet nicht zuletzt eine umfassende Korrespondenz – bei der VMG fallen bis zu 750.000 Seiten pro Jahr an. Dabei handelt es sich vor allem um Individualbriefe, also um Anfragen, Angebote, Angebotsvergleiche, Policierungsaufträge, Offertanalysen etc.



Wildwuchs in der Korrespondenz, Medienbrüche im Prozess

Die frei editierbaren Vorlagen sowie Textbausteine, Logos, Adressen und Makros zur Abfrage von Kundendaten hielt die VMG lange Zeit in Form von Word-Dokumenten in einer „Bibliothek“ im Intranet vor. Im Laufe der Zeit wurden diese Dokumente von den Mitarbeitern immer wieder verändert und dupliziert, so dass zahlreiche Varianten sowie redundante und veraltete Vorlagen mit verwässerten Formulierungen kursierten. Zudem waren mehrere Schritte nötig, um ein Dokument zu generieren: Der Sachbearbeiter selektierte zunächst die Kundendaten aus der Kundendatenbank VIBIS, einer Eigenentwicklung der VMG. Dann startete er Word und wählte eine Dokumentenvorlage aus. Die Adressdaten erfasste er manuell über ein Makro. Zu guter Letzt dokumentierte er den Schriftverkehr wieder in VIBIS.

Success Story – VMG - Erste Bank Versicherungsmakler GmbH

„Dieses Verfahren war aufwändig und fehlerbehaftet. Und aufgrund der heterogenen Dokumentvorlagen wirkte das Erscheinungsbild unserer Korrespondenz sehr uneinheitlich – das entsprach nicht unserem Selbstverständnis“, kommentiert Christian M. Kreuzer, Geschäftsführer der VMG. „Im Zuge der Neugestaltung unseres Corporate Designs wünschten wir uns einen einheitlichen Auftritt in unserem Schriftverkehr und ein professionelles Dokumentenmanagementsystem, das einen effizienten Workflow gewährleistet und einfach zu bedienen ist.“

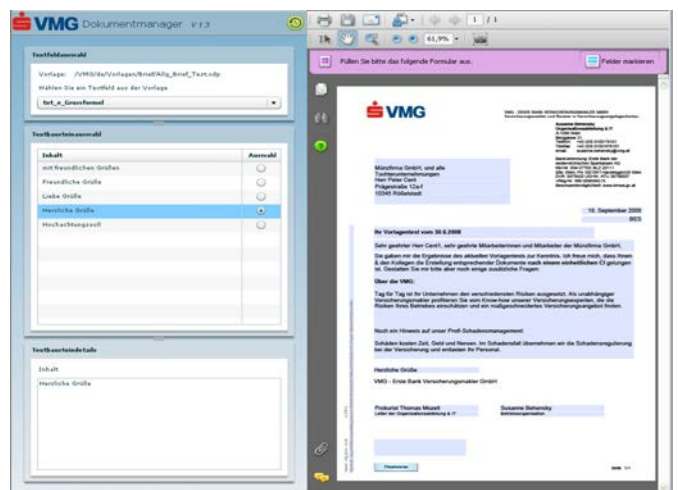
Standardsoftware und Individualentwicklung

Gemeinsam mit dem Kunden entwickelte msg systems eine Lösung auf Basis der Adobe LiveCycle Enterprise Suite, die sämtliche Anforderungen der VMG perfekt erfüllt: Um die Einheitlichkeit der Vorlagen sicherzustellen, wurde deren Gestaltung vom Erstellen der Korrespondenz abgekoppelt. Dokumentenvorlagen gemäß Corporate Design und Textbausteine, die dem Corporate Wording der VMG entsprechen, sind nun in einem zentralen Repository hinterlegt und können nur von autorisierten Nutzern verändert werden. Die Entwicklung der Vorlagen erfolgte mit der Adobe LiveCycle Workbench, die neue Sachbearbeiter-Oberfläche und die Schnittstellen zum Bestandsverwaltungssystem VIBIS wurden kundenindividuell weiterentwickelt.

Clientseitig basiert die neue Lösung auf einer Adobe Flex-Oberfläche, die im Internetbrowser eingebettet ist. Serverseitig steht eine Reihe von Adobe LiveCycle ES-Prozessen und Webservices zum Erfassen der Vorlagen und zum Generieren der Dokumente zur Verfügung.

Briefe, Faxe oder Mails werden nun direkt aus dem Bestandssystem VIBIS heraus erstellt. Um etwa einen Brief zu schreiben, selektiert der Sachbearbeiter die Daten des Kunden und des Geschäftsvorfalles und kombiniert sie mit einer Vorlage aus dem Repository. Daraus wird ein PDF erstellt. Beim Vervollständigen der Dokumente unterstützt die Webapplikation „Dokumentmanager“ als „Rich Internet Applica-

tion“ den Sachbearbeiter. Je nach Vorlage kann er in Acrobat Reader Änderungen und Ergänzungen des Briefinhalts im PDF vornehmen. Dafür stehen in einer Flex-Oberfläche vorgefasste, mit Kundendaten parametrisierbare Textbausteine zur Verfügung. Die Lösung erlaubt darüber hinaus auch das Erstellen von Ad-hoc-Dokumenten.



Benutzeroberfläche für Sachbearbeiter

Effiziente Prozesse verbessern die Kundenkommunikation

Die Konzeption des Systems, die Konfiguration und Anpassung der Softwareprodukte von Adobe sowie die Implementierung der Individualsoftware-Komponenten nahm ganze zwei Monate in Anspruch. Seit September 2008 ist das neue Dokumentenmanagementsystem bei der VMG im Einsatz – und stößt auf großen Anklang: „Die Vorteile liegen auf der Hand. Wir treten bei Kunden und Geschäftspartnern mit einem in Form und Inhalt einheitlichen, unverkennbaren Erscheinungsbild auf. Das ist ein wichtiger Imagefaktor“, erklärt VMG-Geschäftsführer Christian M. Kreuzer. „Und die Dokumentenerstellung läuft nun deutlich schneller und effizienter. Das nützt auch der Kommunikation mit unseren Kunden. Sie bekommen schneller Post von uns und wir können für Ausschreibungen, Anfragen oder Policierungsaufträge nun elektronische Formulare im PDF-Format nutzen.“

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113
www.msg-systems.com | info@msg-systems.com