

Referenzprojekt: SV SparkassenVersicherung



Das Unternehmen

Die SV SparkassenVersicherung ist einer der größten Regionalversicherer im Südwesten Deutschlands und bundesweiter Marktführer in der Gebäudeversicherung und der gewerblichen Feuerversicherung.

Branche

Finanzdienstleistungen

Facts & Figures

Gründungsjahr: 1758
Mitarbeiter/innen: 5.100, davon 3.000 Innendienst,
1.900 Außendienst, 200 Auszubildene
Direktion: Stuttgart
Niederlassungen: Erfurt, Karlsruhe, Kassel,
Mannheim, Wiesbaden
7,8 Millionen Versicherungsverträge
Beitragseinnahmen: 2,8 Milliarden Euro

Herausforderung:

Durch das Prinzip „Scannen vor Bearbeitung“ hatte die SparkassenVersicherung im Posteingangsbereich früher einen sehr hohen Personalbedarf; die manuelle Indizierung erlaubte zudem keine weitergehende Automation von Prozessen. Dies sollte durch die Einführung einer OCR-Lösung optimiert werden.

Eingesetzte Produkte:

FrontCollect Insurance

Nutzen der eingesetzten Beta Systems Lösung

Der Einsatz von FrontCollect hat bei der SparkassenVersicherung zu einer Verschlanung der operativen Prozesse und damit zu einer deutlichen Kostensenkung in der Verwaltung geführt.

Wettbewerbsvorteil:

Die Durchlaufzeit von Dokumenten, die Transparenz im Posteingang und damit die Qualität ihres Kundenservices konnte die SparkassenVersicherung mit FrontCollect deutlich verbessern.

Wie sich mit FrontCollect Insurance Kernprozesse im Versicherungsbereich industrialisieren lassen

3.500.000 Briefe jährlich über alle Sparten hinweg erkennen und verarbeiten

Seit Einführung eines komplett neuen Geschäftsmodells kümmern sich bei der SV SparkassenVersicherung (SV) 370 Fachkräfte im KundenService Ressort um die Erstannahme von Kundenanliegen im First Level. Ein Großteil der Geschäftsfälle wird dort bereits abschließend bearbeitet, nur noch komplexere Fälle werden an die Fachsparten weitergegeben. Diese Zuleitungsmechanik bedient das neue FrontCollect Insurance der SV in idealer Weise. Die OCR-Lösung von Beta Systems sortiert eigenständig die komplette Eingangspost im Versicherungsbereich nach Art des Geschäftsvorfalles und leitet sie an nachfolgende Systeme weiter. Die SV konnte dadurch ihre Geschäftsprozesse im Kerngeschäft automatisieren und die Kosten im Posteingangsbereich deutlich reduzieren.

„Scannen vor Bearbeiten“ heißt es in den Poststellen der SV seit vielen Jahren. Doch erst der Einsatz von OCR, automatischer Klassifikation und Indizierung sorgt in dem Unternehmen heute für eine deutlich rationellere und zielgerichtete Zuleitung der elektronischen Post. 4.000.000 Briefsendungen erreichen die sechs Niederlassungen der SV in Baden Württemberg, Hessen und Thüringen jährlich. Der Großteil davon - 3.500.000, dies entspricht 15.000.000 Seiten - besteht aus versicherungsfachlicher Post, also

Anschreiben und Dokumente aller Art.

Die dort enthaltenen Informationen müssen in „ICIS“ und „COR“ eingegeben werden, die Fachapplikationen der SV für die Bearbeitung des Sach- und Lebengeschäftes. Etwa ein Sechstel der Eingangspost betrifft die nicht versicherungsfachlichen Prozesse in der Finanzwirtschaft, im Personalwesen oder anderen Unternehmensbereichen und wird gesondert weiterverarbeitet.



Bis zu 70.000 Seiten pro Tag über alle Standorte hinweg zu verarbeiten

Im Post- und Scan-Center Stuttgart an der Löwentorstraße 65 gehen jeden Morgen mehrere hundert bis tausende Briefsendungen ein. Dort mussten die Mitarbeiter früher jedes einzelne Schriftstück öffnen, anlesen und nach Sparte vorsortieren, erst anschließend gingen die bis zu 15.000 Seiten auf den Scanner. Doch damit nicht genug der Handarbeit: Die vertifften Dokumente galt es anschließend noch manuell zu indizieren, das heißt mit Vertrags- bzw. Schadennummer zu versehen, um sie über ein Workflowsystem in den elektronischen Postkorb des richtigen Mitarbeiters weiterzuleiten.

Die manuelle Indizierung erlaubte keine weitergehende Automation von Prozessen und das Erfassen von weiteren Daten kostete viel Zeit. Ein immenser Personalaufwand also, der tagtäglich anfiel. „Wir fragten uns daher, wie wir durch ein OCR/ICR-System unsere Posteingangsprozesse unterstützen können“, erklärt Alexander Zachmann, Abteilungsleiter Bürokommunikation bei der SV, „und welche Prozessoptimierungen und Kosteneinsparungen sich dadurch realisieren lassen könnten.“ Besonderes Augenmerk legten die Verantwortlichen

dabei auf einen schnellen Return on Investment der künftigen Lösung.

FrontCollect Insurance unterstützt neue Organisationsform der Sparkassenversicherung

Mit FrontCollect hat das Unternehmen sich für ein System entschieden, das in idealer Weise den neuen organisatorischen Aufbau der Sparkassenversicherung unterstützt. Dieser besteht seit 2005 aus dem so genannten KundenServiceRessort (KSR) im First Level und den dahinter liegenden klassischen Fachbereichen der einzelnen Sparten KFZ, Haftpflicht, Leben usw. 370 Mitarbeiter arbeiten im KSR-Bereich über alle Niederlassungen verteilt, 200 davon bearbeiten eingehendes Schriftgut, 170 die telefonischen Anfragen.

Die Aufgaben der versicherungsfachlich geschulten Kräfte im KSR erstrecken sich über die gesamte Breite der Versicherungstechnik. Alle einfachen Geschäftsvorfälle werden dort abschließend bearbeitet, komplexere Sachverhalte, die eine längere Bearbeitungsdauer beanspruchen, werden weiter in die klassischen Sparten im Second Level gegeben. Mit der Einführung dieser neuen Struktur haben sich die Anforderungen an die ma-

nuelle Indizierung erheblich komplexer dargestellt. Der manuelle Aufwand und die Fehleranfälligkeit sind gestiegen. „Um in diesen zweistufigen Aufbau möglichst viel Automatisierung hineinzubringen, benötigten wir eine Software, welche die dahinter steckende Zuleitungsmechanik bedienen kann“, so Alexander Zachmann.

Automatische Unterscheidung in einfache und komplexe Geschäftsvorfälle

FrontCollect bewältigt diese Herausforderung durch seine Fähigkeit, eine große Menge unterschiedlichster Dokumentklassen identifizieren und zuordnen zu können. Die Software erkennt z.B. nicht nur, dass es ein KFZ-Vorgang ist, sondern kann durch die Auswertung erkannter Merkmale auf dem Brief auch einordnen, ob es sich um einen einfachen oder komplexen Fall handelt.

Vor Projektbeginn war man bei der SV recht offen, was die auszuwählende Software angeht. „Es gibt ja regelbasierte Systeme für deterministisches Schriftgut wie Formulare, andere Lösungen wiederum sind besser in der Freiformerkennung“, sagt Claus Vollmer, Leiter des Post- und Scan-Centers Süd,



„Die Entscheidung fiel auf FrontCollect, weil es eine sehr gute Erkennungsquote bei akzeptabler Performance bot. Die Flexibilität in der Architektur und die Möglichkeiten der individuell angepassten Erweiterungen überzeugten das Projektteam.“

Dr. Nikolaos Vlachantonis, Projektleiter, Geschäftsführer der synthesis Unternehmensberatung GmbH



„uns war vor allem wichtig, die für unser sehr heterogenes Schriftgut best geeignete Lösung auszuwählen.“ Bei der SV überwiegt der Anteil unstrukturierter Dokumente und dieser wird künftig auch noch zunehmen, da immer mehr strukturierte Informationen, vor allem Versicherungsanträge, über ein webbasiertes Außendienstsystem eingehen.

Weit mehr als ein bloßes Beleglese-System

Von den drei getesteten Systemen schnitt die Beta Systems Lösung hinsichtlich Erkennungsquote und Geschwindigkeit am besten ab. Dr. Nikolaos Vlachantonis, Projektleiter und Geschäftsführer der synthesion Unternehmensberatung GmbH: „FrontCollect ist ein System, mit dem die SV eine sehr große Anzahl unterschiedlichster Dokumentenklassen verarbeiten kann. Das geht weit über einfache Beleglesung hinaus, sondern mit FrontCollect lassen sich darüber hinaus vor- und nach gelagerte Prozesse vereinfachen – dies ist der eigentliche Benefit der Lösung.“ Überzeugend waren auch die Architektur und das technologische Konzept von FrontCollect. Die Lösung bietet sehr gute Möglichkeiten, die

verschiedenen Einzelschritte, die im Rahmen der Dokumentenerkennung und Inhaltsanalyse ablaufen, auf unterschiedliche Serversysteme zu verteilen. So lässt sich im Betrieb jederzeit die Lastverteilung beobachten und die Kapazitäten damit bestmöglich ausnutzen, und das Ganze bei höchster Transparenz.

Erheblich reduzierter Aufwand im Posteingang, beim Scannen und Indizieren

In den sechs Niederlassungen der SV stehen heute 18 Scanner und an rund 80 Arbeitsplätzen in den Post- und Scan-Centern ist FrontCollect installiert. 305 Dokumentarten wurden in der Software eingerichtet. Die Post muss daher nicht mehr nach Sparten und Geschäftsvorfällen manuell vorsortiert werden, bevor sie digitalisiert wird – wie bei vielen Versicherungen bis heute gang und gäbe –, sondern die Briefe werden nur noch geöffnet, für den Scanner verarbeitungsfertig gemacht und die komplett unsortierten Schriftstücke einfach über dem Scanner „ausgeschüttet“. Zwischen 60 und 75 % der Post erkennt das angeschlossene FrontCollect-System bereits vollständig und verarbeitet die Dokumente gleich

„dunkel“ weiter, d.h. ordnet sie nach Kunde, Dokumentart und Geschäftsvorfall dem zuständigen Postkorb im KSR oder in der jeweiligen Fachabteilung zu. Die Dunkelverarbeitungsquote im OCR-System ist dabei abhängig von der Dokumentenklasse und schwankt aufgrund von Aktionen und seasonspezifischem Schriftguteingang. Der Aufwand im Posteingang, beim Scannen und bei der Indizierung hat sich dadurch erheblich reduziert.

Konfidenz zu den Bestandsdaten wird überprüft

Erika Pieger ist Sachbearbeiterin im Post- und Scan-Center Stuttgart der SV. „In knapp einem Drittel der Fälle müssen wir die Dokumente in der Nachkorrektur noch einmal überprüfen“, erklärt sie, „etwa wenn das Kundenschreiben mehrere Schadenummern enthält und damit nicht automatisch zugeordnet werden kann.“ Unter Umständen hat auch der Prüfmechanismus von FrontCollect ergeben, dass der gelesene Wert nicht mit den Bestandsinformationen in den Kundendatenbanken übereinstimmt. Die Software markiert dann die betreffenden Stellen und die Korrektur ist schnell vorgenommen.



„Über zwei Drittel der Post wird dunkel verarbeitet, beim Rest zeigt uns FrontCollect sehr übersichtlich die uneindeutigen Passagen an, so dass die Nachbearbeitung sehr schnell erledigt ist.“

Claus Vollmer,
Leiter Post- und Scan-Center Süd



Claus Vollmer: „Es geht nichts durch, was nicht gegen unsere Bestandsdaten validiert werden kann. Bei Unstimmigkeiten gelangt das Image automatisch an den Nachbearbeitungsplatz.“ Zwar war die Sparkassenversicherung auch schon vor Beta Systems Zeiten in der Lage, Dokumente taggleich zu scannen und zuzuleiten. Nur der hohe manuelle Aufwand, dies zu bewerkstelligen, ist heute erheblich reduziert. Die Kunden können dadurch schneller bedient und Rückfragen besser beantwortet werden. Ebenso wie die Briefpost werden auch E-Mails und Faxe von FrontCollect OCR-erkannt und entsprechend weitergeleitet, dies sind rund 15 % des gesamten Posteingangs.

FrontCollect sorgt nicht nur für die rasche Zuteilung der Post, sondern die SV ist mit dem System auch in der Lage, ihre Vorgänge maschinell vorzubereiten und zu automatisieren – dies gehört zu den nächsten anstehenden Projektschritten. Bei Kündigungen, Änderungen der Bankverbindung, aktionsbezogen strukturierten Abfragen (Postkartenaktionen) oder der alljährlichen Versicherungssummenanpassung vermag es die intelligente Software, die gemeldeten

Sachverhalte ohne menschliches Zutun aus den Kundenschreiben herauszulesen und könnte selbstständig die entsprechende Änderung in der Versicherungsapplikation anstoßen.

„Wir planen künftig auch, unseren gesamten Schriftwechsel, insbesondere die Rückfrageformulare, so zu kennzeichnen, dass die Software sie automatisch dem richtigen Vorgang zuordnet und zielgerichtet an den Bearbeiter zuleitet“, blickt Alexander Zachmann voraus, „auf diese Weise werden wir unsere Durchlaufzeit, die Transparenz und damit die Qualität unseres Kundenservices mit FrontCollect noch weiter verbessern.“

Kennzahlen

- Anzahl der eingehenden Briefe im Versicherungsbereich jährlich: 3.500.000
- In FrontCollect eingerichtete Dokumentklassen: 305
- Dunkelverarbeitungsquote: 60 - 75%
- Investition: 2 Mio. €
- Return of Investment: 24 Monate

Beta Systems Software AG – Agility Integrated

Die Beta Systems Software AG entwickelt hochwertige Software-Produkte und -Lösungen für die sichere und effiziente Verarbeitung großer Datenmengen. Kerngeschäftsfelder von Beta Systems sind Dokumentenverarbeitung und IT-Benutzermanagement, Datenverarbeitung in Rechenzentren sowie Compliance-Lösungen. Zudem erhalten Großunternehmen mit der Beta 4Agility Suite neue Integrationsprodukte für mehr Agilität in der IT und in Geschäftsprozessen. Diese vereinfachen die Automatisierung der Daten- und Dokumentenverarbeitung und erhöhen die Sicherheit und Leistungsfähigkeit der IT.

Beta Systems wurde 1983 gegründet, ist seit 1997 börsennotiert und beschäftigt mehr als 600 Mitarbeiter. Sitz des Unternehmens ist Berlin. Beta Systems ist in den Kompetenz-Centern Augsburg, Köln und Calgary sowie international mit 18 eigenen Tochtergesellschaften und zahlreichen Partnerunternehmen aktiv. Zu den weltweit mehr als 1.300 Kunden mit über 3.000 laufenden Installationen zählen Großunternehmen aus den Bereichen Financial Services, Industrie und IT-Dienstleistungen in Deutschland, Europa und den USA.

Beta Systems Software AG
Hübnerstr. 3
86150 Augsburg / Deutschland
Tel.: +49 (0) 821 79 41 0
Fax: +49 (0) 821 79 41 400
Email: ecm@betasystems.com



„Die Projektkosten der FrontCollect-Einführung von zwei Millionen Euro haben sich innerhalb von 24 Monaten amortisiert – genau wie wir es geplant haben.“

Alexander Zachmann,
Abteilungsleiter Bürokommunikation

