



Wie die Cartago Software GmbH die Versicherungskammer Bayern bei der Vereinheitlichung ihrer Dokumentenprozesse unterstützt und das Output Management zukunftsfähig macht.

Der Konzern Versicherungskammer ist ein Personen- und Sachversicherer. Er ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und der siebtgrößte Erstversicherer in Deutschland. 15 Versicherungsunternehmen und mehrere starke Regionalmarken machen die vor über 200 Jahren ins Leben gerufene Versicherungskammer Bayern zu einem „Versicherer der Regionen“ mit Geschäftsgebieten in Bayern, Berlin, Brandenburg, der Pfalz und dem Saarland.

Die Herausforderung



Die Versicherungskammer Bayern (VKB) stand vor der Herausforderung, den Erstellungsprozess von Dokumenten optisch und inhaltlich zu vereinheitlichen und insgesamt zu optimieren. So sollte der „Dokumenten-Wildwuchs“ gebändigt werden, der bei dem langjährig gewachsenen und weitverzweigten Konzern mit einer Vielzahl an Beschäftigten im Innen- und Außendienst entstanden war.

Aus wirtschaftlichen Überlegungen und um die Kundenbedürfnisse besser zu befriedigen, sollten neben der bisher vor allem auf die Papierform ausgerichteten Dokumentenausgabe weitere Output-Kanäle flexibel ermöglicht werden.

Außerdem wurde eine zentrale Ressourcen- und Anwendungshaltung angestrebt, damit keine Software-Verteilung auf die betroffenen Sachbearbeiter-PCs mehr erforderlich ist. Schließlich sollten Anforderungen wie WYSIWYG-Design, einfachere Tests oder Versionierungen schneller möglich sein.

Da die bisherige zehn Jahre alte Lösung hierfür die technischen und fachlichen Anforderungen nicht mehr erfüllen konnte, wurde 2007 der Prozess angestoßen, eine neue Lösung für ein verlässliches Output Management zu finden

Ziele für das neue Output Management

- Ein optisch und inhaltlich vereinheitlichter Erstellungsprozess von Dokumenten
- Qualitätssicherung des Dokumentenerstellungs- und -änderungsprozesses
- Revisionsicherheit und ein zuverlässiges Management der Dokumentenvorlagen in Hinblick auf die vielen Gesetzesänderungen sowie interne Compliance
- Gesamtheitliche Optimierung der Prozesse im Output Management
- Kosteneinsparung

Nach einem längeren Auswahlprozess entschied sich die VKB für das damalige Startup-Unternehmen Cartago Software mit seinem bereits am Markt etablierten Partner Compart. Ausschlaggebend waren dabei vor allem die Flexibilität und Integrationsfähigkeit der neuen Lösung und dass durch ihre Nutzung als Webanwendung keine Installationen an den Arbeitsplätzen erforderlich waren.

Die Lösung

Cartago® Live fand seinen ersten Einsatz im Jahr 2009 zunächst in der Sparte Realkredit. Dabei integrierte Cartago seine Lösung in das EOS (Erweitertes Output System), das die VKB zeitgleich neu entwickelte.

Die Struktur der Datenübergabe wurde auf das XML-Format angepasst und standardisiert. Hoch engagiert haben die Mitarbeiter von Cartago Software die Verantwortlichen der VKB zu Experten im Umgang mit dem Cartago® Designer ausgebildet. Alle Beteiligten haben begeistert mitgemacht

und konnten nach der Schulung diverse Dokumentenvorlagen für alle Eventualitäten selbst erstellen. Die Dokumentenerstellung ging einher mit einem Vereinheitlichungsprozess.

Es wurde festgelegt, welche Inhalte ein Dokument haben muss, welche Bereiche von einem Sachbearbeiter geändert werden können und welche bereits fest fixiert auf der jeweiligen Dokumentenvorlage zu finden sind. Außerdem liefert die Lösung von Cartago Software eine millimetergenaue Umsetzung der gestalterischen Wünsche bezüglich des Layouts der Dokumente. Die Innendienstmitarbeiter können direkt über das EOS-System die Dokumente aufrufen und letzte individuelle Änderungen vornehmen. Hierbei handelt es sich um interaktive Dokumente, die durch wenige Klicks an die benötigten Stellen zur Bearbeitung, Archivierung oder den Druck weitergeleitet werden können.

Kleine „Geburtsschmerzen“ zu Beginn der Implementierung der damals noch jungen Software konnte Cartago schnell ausräumen. Dabei zeigte das Landshuter Softwareunternehmen seine große Stärke. Ein persönlicher und stets informierter Ansprechpartner war jederzeit für die VKB nur einen Anruf weit entfernt. Die Wünsche der VKB wurden von Cartago stets ernst genommen und in einer gemeinsamen Weiterentwicklung umgesetzt. So konnte insbesondere der Funktionsumfang der neuen Lösung um eine Versionierung erweitert werden. Die Projektbeteiligten kommunizierten offen und unkompliziert miteinander, was die Zusammenarbeit einfach und effektiv machte.

Mehrwert für die Versicherungskammer Bayern

- Vereinheitlichung der Dokumentenprozesse unternehmensweit.
- Qualitätssicherung und Aufwandserleichterung für die Sachbearbeiter.
- Millimetergenaue Umsetzung der Vorgaben für das Corporate Design in den Dokumenten.
- Standardisierte und ausbaufähige Neuerung des Output Managements mit neuen Möglichkeiten.
- Heute können Templates von Sachbearbeitern erstellt werden, wo früher zeit- und kostenaufwändig Entwickler-Skills für die Programmierung erforderlich waren.
- Deutliche Zeit- und Kostenersparnis in Bezug auf Installation und Updates durch die Web Service-Nutzung sowie Unterstützung und Eröffnung neuer elektronische Kanäle.

VERSICHERUNGS KAMMER

Fazit

Am Ende war die neue Lösung mit einem standardisierten, qualitativ hochwertigen Dokumentenmanagement ein voller Erfolg. Die Dokumentenerstellungsprozesse sind einfacher, qualitätssicher und kostengünstiger geworden. Vor allem auch zukunftsfähig.

„Mit den Produkten der Firma Cartago für das Dokumentendesign haben wir eine Lösung gefunden, in der unsere Anforderungen für einen kundenorientierten Output optimal umgesetzt sind.

Durch die Nutzung der vielfältigen Features konnten wir unsere internen Prozesse optimieren.

Dabei ist die Zusammenarbeit mit dem Team von Cartago auf Augenhöhe und unkompliziert. Mit dem Support sind wir sehr zufrieden.“

Frank Nevels, IT Service Owner / IT Produkt Owner,
Versicherungskammer Bayern

Die neue Cartago-Lösung überzeugte so sehr, dass sie seitdem sukzessive in weiteren Sparten etabliert wurde und wird. Nicht zuletzt wegen der guten menschlichen und fachlichen Zusammenarbeit setzt die Versicherungskammer Bayern deshalb auch künftig vertrauensvoll auf die Landshuter Softwareschmiede.



Cartago Software

Wir sehen uns als Innovationstreiber von Automatisierung, Standardisierung und Digitalisierung für Vorlagen-Design und Dokumentenmanagementprozesse in großen Unternehmen aller Branchen. Weltweit empfangen rund 40 Millionen Menschen Dokumente, die mit unseren Lösungen erstellt worden sind.

In einer Live-Demo haben Sie die Gelegenheit, die Lösungen von Cartago Software anschaulich näher kennenzulernen und Antworten auf Ihre Fragen zu bekommen. Vereinbaren Sie [hier](#) einen Termin.