

Wie in Aachen die Einzel-Korrespondenz zentralisiert wurde

Wirtschaftliche Verarbeitung von Word-Briefen mit L-Vin von Pawisda

Was nutzt die immer weitere Optimierung des Transaktionspost-Outputs, wenn parallel dazu hunderttausende, wenn nicht sogar Millionen von Briefen „in Handarbeit“ getextet, am Arbeitsplatz ausgedruckt, kuvertiert, frankiert und mit Barcode-Aufkleber und Scanner archiviert werden? Bei Generali Deutschland Informatik Services wurde zu diesem Thema eine Studie mit bemerkenswerten Ergebnissen durchgeführt, und es wurde ein Konzept erstellt, wie diese Word-Dokumente in den großen Output- und Archiv-Strom geleitet werden können. Seit einem Monat ist das Pilotprojekt dazu aktiv.

Warum erstellen Sachbearbeiter einen Teil ihres Schriftguts in Word? Welcher Zeitaufwand entsteht dabei, und um welchen Anteil ist dieser höher als in der Computer-Textverarbeitung (CTV) auf dem Großrechner? Mit welchen Volumina hat man es hier zu tun, und welche Möglichkeiten zur Optimierung gibt es? Das waren die Fragen einer umfangreichen Six-Sigma-Studie der Generali Deutschland Informatik Services in Aachen. Dass es sich hier um erhebliche Dokumenten- und Einsparpotenziale handeln muss, ergibt sich schon aus der Größe der Versicherungsgruppe, für welche die Aachener aktiv sind.

Viele Marken – viele Länder

Zur Generali-Gruppe gehören außer der Generali Versicherung, einer Immobilien-, einer Schadensmanagement-, einer Service- und einer Investmentgesellschaft, die unter diesem Namen aktiv sind, auch die Badenia-Bausparkasse, der Advocard-Rechtsschutz, der Direktversicherer CosmosDirect, die Versicherungen AachenMünchener, Central, Dialog und Envivas. Die Informatikgesellschaft ist nicht nur für Deutschland tätig, sondern für mehr als ein Dutzend mittel- und osteuropäischer Länder von Bulgarien bis nach Polen und von Belgien bis in die Ukraine. Mehr als 400 Millionen

A4-Seiten Transaktionsdokumente wurden im vergangenen Jahr im Aachener Druck- und Versandzentrum gefertigt, das sind im letzten Jahr rund 65 Millionen Sendungen gewesen. Als 2008 die Versicherungsnehmer wegen geänderter rechtlicher Bedingungen teilweise sogar mehrfach angeschrieben werden mussten, waren es zirka 10



Redundanz als Sicherheitsfaktor: das doppelte Output-Zentrum

Millionen Sendungen mehr als in den Vorjahren.

Die Welt des Gruppenleiters für Druck und Versand, Dirk Kligge, im Aachener Druck- und Versand-Zentrum ist räumlich aufgeteilt. Wie viele andere strategische Einrichtungen der Gruppe wird sie in zwei identischen, voneinander getrennten Einheiten geführt. „So sind wir auch im Falle von Ausfällen und Katastrophen für die wichtigsten Kundenbriefe zu etwa 60 Prozent sicher aktionsbereit.“

Die Analyse eines Millionenproblems

Fünf Stufen umfasst der Prozesszyklus, mit dem das Six-Sigma-System analysiert:

- Define: Projektgrundlagen für die QM-Initiative werden geschaffen. (Welcher Schmerz besteht?)
- Measure: Das Problem wird auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten zum Prozessoutput qualifiziert. (Wie stark ist der Schmerz?)
- Analyse: Die Kernursachen werden für die Nichterfüllung der kritischen Kundenanforderungen ermittelt. (Welche Ursachen hat der Schmerz?)
- Improve: Die besten Lösungen werden ermittelt und implementiert. (Das Ziel sind keine Schmerzmittel, sondern eine dauerhafte Gesundung!)

- Control: Die Nachhaltigkeit für die Optimierung des Prozesses wird sichergestellt.

Nach diesem Schema wurde in der Unternehmensgruppe festgestellt, dass in der Tat Sachbearbeiter einen erheblichen Teil ihres Schriftguts in Word erstellen. Außerdem werden an verschiedenen Stellen Serienbriefe für Vermittler und Regionaldirektionen ebenfalls in Word erstellt und versandt. Jetzt kam es darauf an, die Gründe

für diesen Weg vorbei am Großrechner-CTV-System herauszufinden.

Klar ist, dass nicht nur bei der individuellen Erstellung, sondern auch bei Ausdruck, Unterschrift, Vervielfältigung, dem Scannen, Archivieren, Kuvertieren und Frankieren ein erheblicher Zusatzaufwand entsteht, teilweise für den Sachbearbeiter, teilweise für die Hauspost-Mitarbeiter. Hinzu kommt der Verlust von Postrabatten, weil dieser Teil des Briefoutputs mit verminderten Portorabatten aufgeliefert wird.

Im Mai 2007 wurde gezählt und analysiert. Das Ergebnis: In der Generali-Gruppe werden an individuellen Texten und Serienbriefen rund 1 Millionen Dokumente auf die genannte ineffiziente Art erzeugt, davon zwei Drittel Einzeldokumente. Aus der Sicht der Sachbearbeiter geschah dies allerdings mit sehr guten Gründen.

Großes System mit Schwächen

Ein umfangreicher Katalog fehlender oder mangelhafter Funktionalitäten bei der zentralen Textverarbeitung kam zusammen, als die Gründe für das Ausweichen auf Word-Dokumente erfragt wurden. Die Liste machte klar, dass es für die Word-Verwendung gute Gründe gab:

- Freigegebene CTV-Schreiben sind nicht als Vorlage wieder verwendbar.
- Es gibt keine Rechtschreib-/Grammatikprüfung.
- Es fehlen Formatierungsmöglichkeiten.
- Man kann die CTV-Dokumente nicht an Mails anbinden, und auch der Faxversand aus der CTV mit Anlagen ist nicht möglich.
- Man kann keine Tabellen und Grafiken einsetzen.
- Die Darstellung am Bildschirm entspricht nicht dem Ausdruck.
- Die Beantwortung zu differenzierten Themen mit einem Brief ist nicht möglich.
- Man kann keine individuellen Informationen über Ansprechpartner, eine Durchwahl oder eMail-Adresse eingeben.
- Es gibt keine Rechenfunktionen wie in Excel.

Damit sind nur die wichtigsten Gründe genannt. Hinzu kommt, dass vertrackterweise die Erstellung eines Word-Briefs mit durchschnittlich 4,65 Minuten fast eine halbe Minute schneller geht als bei Verwendung des CTV-Systems (5,03 Minuten). So entsteht auf der Sachbearbeiter-Ebene der Eindruck, dass die Arbeit bei der Verwendung von Word doch flott von der Hand geht.

Das Hauptproblem liegt allerdings in den so genannten „nachgelagerten Prozessen“, zum Beispiel der Zweitunterschrift, dem Druck-, Kopier-, Archivier- und

Kuvertiervorgang. Dieser Zusatzaufwand erfordert nach Feststellung der Six-Sigma-Analysten durchschnittlich 3,83 Minuten. Bei dem festgestellten Volumen von Word-Briefen summiert sich das auf mindestens 5000 Arbeitstage: ein beträchtliches Effektivierungs-Potenzial, wenn es gelingt, diese Dokumente in den großen Output- und Archivierungsprozess zu integrieren.



Word-Briefe in den großen Output integriert: Projektleiter Ludger Pfalsdorf

Schwierigkeiten und Lösungen

Zwischen dem Vorliegen des Untersuchungsergebnisses und der Freischaltung der Lösung vergingen zwölf Monate, weil eine Menge Probleme zu lösen waren. Dabei gab es die geringeren Schwierigkeiten bei der Integration der Word-Dokumente in das große Outputsystem. Sehr viel komplexer gestaltete sich die Automatisierung der Integration ins Geschäftsvorfall-Bearbeitungssystem. Hier mussten die einzeln erstellten Word-Dokumente in die elektronische Akte und damit ins Enterprise-Content-Managementssystem „eingefädelt“ werden. Ludger Pfalsdorf (Projektleiter): „Rund 75 Prozent der Implementationszeit haben wir für diese Prozesse aufgewendet.“ Bei der Suche nach den geeigneten IT-Lösungen gab es vier bis fünf Alternativen. Die Wahl fiel auf L-Vin von Pawisda. Diese Software wird heute auch bei vielen großen Unternehmen und den bekannten Online-Briefportalen verwendet, um die von vielen hundert oder tausend Nutzern erstellten Dokumente in den unterschiedlichen Formaten zu

einem einheitlichen Dokumentenstrom zu integrieren. Dieser wird einerseits verwaltet und integriert, andererseits als großer Druckauftrags-Strom an den Dokumenten-Output weitergeleitet. Der große Vorteil von L-Vin im großen System liegt darin, dass die Konvertierungsarbeit auf dem Client erledigt wird und nicht auf dem Server. So wird die Gefahr vermieden, dass die oft recht voluminösen Word-Dateien mit hinterlegten Daten und integrierten Bildern und Grafiken die zentrale Verarbeitung behindern und die Performance beeinträchtigen. Seit Anfang November ist dieses System im Pilotversuch für einen Teilbereich der AachenMünchener Versicherung aktiv. Im zweiten Quartal 2010 soll sie zunächst für weitere Bereiche der AachenMünchener und danach für die anderen Versicherer der Generali Deutschland Gruppe freigegeben werden.

Vorteile erhalten – Nachteile eliminiert

Der Sachbearbeiter, der heute im Pilotbereich einen Word-Brief an seinen Kunden anlegt, muss jetzt eine kleine Maske mit einigen Informationen ausfüllen, damit das neue Dokument in die elektronische Akte und damit in das Archivsystem integriert werden kann. Dann kann er sich völlig frei aller Möglichkeiten des Word-Textsystems bedienen, die ihm in der relativ starren CTV nicht zur Verfügung stehen. Bei der Erstellung von individuellen und informationsreichen Botschaften wird der Mitarbeiter durch die neue Automatisierungslösung also nicht eingeschränkt. Trotzdem wird der bisherige „Handarbeits-Mehraufwand“ vermieden. Kein Wunder, dass die Akzeptanz der neuen Lösung vom ersten Tag an erheblich war. Ludger Pfalsdorf: „Hier ist es gelungen, für den Sachbearbeiter den individuellen Gestaltungsspielraum bei der Arbeit zu erhalten und gleichzeitig eine hochwertige Automatisierungslösung zu implementieren. Damit sind nicht nur wir, sondern alle betroffenen Kollegen sehr zufrieden.“ *bdw*

Weitere Informationen:

ludger.pfalsdorf@amb-informatik.de