



UNIQA VERSICHERUNG LÖST BESTEHENDES OUTPUT-MANAGEMENT-SYSTEM DURCH SOFTWARE-SUITE VON ICON AB

Die Lösungen von icon optimieren zunächst alte Dokumentenprozesse und ersetzen diese später



Die UNIQA Versicherung, mit 8,1 Millionen Kunden (2011) die Nummer zwei in Österreich, ist auf ein leistungsfähiges und stabiles Output-Management-System angewiesen. Bis 2008 waren in verschiedenen Unternehmensbereichen sechs unterschiedliche, Host-basierte ASF Druckoutput-Lösungen im Einsatz. Es existierte keine Trennung von Layout und Daten, was zu ineffizienten Dokumentenprozessen führte. Deshalb sollte in mehreren Projektphasen eine zentrale, Server-basierte Drucklösung eingeführt und die vorhandene IT-Architektur nach und nach abgelöst werden.

Dies verspricht eine deutliche Vereinfachung der IT-Architektur, eine einheitliche Plattform, einen verringerten Schulungsaufwand, eine höhere Wiederverwendbarkeit einmal erstellter Dokumentvorlagen und -formate sowie Zeit- und Kosteneinsparungen. Das Projekt umfasst die Unternehmensbereiche Raiffeisen Versicherung AG und die UNIQA Österreich Versicherungen AG.

PROOF OF CONCEPT

Nach eingehender Evaluierung möglicher Lösungen wurden vier Anbieter zu einem „Proof-of-Concept“ eingeladen. Den Zuschlag erhielt icon mit ihrer modular aufgebauten Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art. Zu den Gründen für

die Entscheidung Jürgen Puhm, IT-Projektleiter bei der UNIQA: „Ausschlaggebend für uns war die Möglichkeit, unsere Dokumente zunächst eins-zu-eins von ASF nach DOPiX zu migrieren und später eine ganz neue, zentrale Lösung aufzusetzen. Wir haben am Markt sonst nichts Vergleichbares gefunden. Außerdem zeichnet sich icon durch ein sehr kundenfreundliches Lizenzmodell aus. Die icon-Mitarbeiter sind immer erreichbar, und bei Fragen bekommen wir schnelle und kompetente Antworten.“

ERSTE SCHRITTE IM PILOTPROJEKT

Der erste Schritt des Pilotprojektes startete Anfang September 2008 mit der Evaluierung aller technischen und fachlichen Herausforderungen, der Überprüfung der angenommenen Nutzungspotenziale und Einführungskosten sowie dem Sammeln von Anwendererfahrungen. Nach einem positiven Bescheid des UNIQA Vorstands, begann Anfang Februar 2010 die Umsetzung des Projektes.

ABLÖSUNG VON RAIVIS UND ASF DURCH ICON-LÖSUNG

Zunächst wurden die bestehende Versicherungsapplikation RAIVIS (Raiffeisen Versicherung-Informationssystem) sowie die ASF-Briefapplikation bei der UNIQA durch die neue icon-Lösung abgelöst. Da lediglich das Frontend ausgetauscht wurde, konnten die Mitarbeiter weiterhin die vertrauten

EXECUTIVE SUMMARY

Die UNIQA ist mit 8,1 Millionen Kunden (2011), rund 22.000 Mitarbeitern und mehr als 5,9 Milliarden Euro an Versicherungsprämien die Nummer zwei in Österreich und einer der führenden Versicherungskonzerne Mittel- und Osteuropas. Die UNIQA-Gruppe hat sich 2008 entschieden, in mehreren Projektschritten zunächst ihr ASF-basiertes Output-Management-System schrittweise durch die Migration in DOPiX zu optimieren und später eine ganz neue und komplett DOPiX-gesteuerte Lösung zu implementieren.

Mithilfe der icon-Lösung werden bei der UNIQA im zentralen Druck pro Jahr etwa 55.000 individuell erstellte Textseiten und bei Raiffeisen Versicherung insgesamt rund neun Millionen Dokumentseiten im Batchverfahren formatiert und gedruckt. Im dezentralen Druck werden bei der UNIQA jährlich circa 960.000 Seiten via Print und fast 17.000 Seiten via Mail erstellt und versandt.

Zum Einsatz kommen die icon Lösungen: DOPiX/Dialog, /Compose, /Server und /HostModule.

Die IT-Architektur umfasst einen Frontend Windows Client, Backend Linux Server, DB2 unter z/OS sowie MS-SQL Datenbankserver.

Arbeitsschritte durchführen, aber nun in einer ganz neuen Qualität und Durchgängigkeit.

Neu war beispielsweise die Möglichkeit einer Druckvorschau und der Dokumentenvoranzeige. Auch der Ablauf der Batch-Verarbeitung konnte verbessert werden.

Darüber hinaus konnten durch die erfolgreiche Migration die Anzahl der Dokumentvorlagen für die UNIQA-Briefe von 1.350 (ASF) auf 750 (DOPIX) verringert und gleichzeitig die Benutzerprofile bereinigt werden.



Jürgen Puhm,
IT-Projektleiter
UNIQA Software-Service
GmbH

„Ausschlaggebend für uns war die Möglichkeit, unsere Dokumente zunächst eins-zu-eins von ASF nach DOPIX zu migrieren und später dann eine ganz neue, zentrale Lösung aufzusetzen.

Wir haben am Markt sonst nichts Vergleichbares gefunden.

Die icon-Mitarbeiter sind immer erreichbar und bei Fragen bekommen wir schnelle und kompetente Antworten.“

ERFOLGREICHER „STAPELLAUF“

Nach der schrittweisen Implementierung, der eingehenden Prüfung der Lösung durch die verschiedenen Fachabteilungen sowie einem abschließenden Abnahmetest ging die Gesamtlösung dann Anfang März 2011 nach und nach in Produktion. Bis Ende März 2011 konnte sie dann planungsgemäß die ASF-Lösung vollständig ersetzen.

Als erstes wurde die neue Lösung in den Unternehmensbereichen der Raiffeisen Versicherung eingeführt, später kam dann die anspruchsvolle UNIQA-Briefapplikation dazu. Bereits im Vorfeld waren die betroffenen Mitarbeiter mithilfe des „Schneeballprinzips“ geschult, Manuals versandt und entsprechende neue Drucker-Clients bereitgestellt worden. In allen Bereichen verlief die Implementierung problemlos. Bis Ende März 2011 erfolgte noch eine Optimierung und Stabilisierung des Systems. Dann endete dieser erste Projektschritt fristgerecht.

Mithilfe der icon-Lösung werden bei der UNIQA im zentralen Druck pro Jahr etwa 55.000 individuell erstellte Textseiten und bei Raiffeisen Versicherung insgesamt rund neun Millionen Dokumentseiten im Batchverfahren formatiert und gedruckt. Im dezentralen Druck werden bei der UNIQA jährlich circa 960.000 Seiten via Print und fast 17.000 Seiten via E-Mail erstellt und versandt.

EINE GANZ „NEUE WELT“ ENTSTEHT

Im Frühjahr 2011 startete dann der zweite Projektabschnitt, bei dem z.B. auch die Batch-Erstellung bei der UNIQA und die Web-Applikationen schrittweise an DOPIX angebunden werden sollen. Hierbei werden sowohl die Texterstellung als auch das Layout, die Gestaltung der Interfaces und die Logik neu definiert, vereinheitlicht, vereinfacht und zentralisiert. Es geht nicht länger um eine Migration bestehender Strukturen, sondern um einen neuen, strategischen, unternehmenseinheitlichen Ansatz unter Einhaltung sämtlicher Richtlinien und Vorgaben. Eine ganz neue Dokumenten-Architektur wird aufgebaut. Beispielsweise werden durch die Fähigkeit der Fachabteilungen, eigenständig Dokumente zu erstellen, zukünftig die IT-Spezialisten des Unternehmens entlastet.

Die neue Brief-Applikation versetzt die UNIQA in die Lage, den gesamten Output-Management-Prozess von der Brieferstellung über die Parametereingabe bis hin zur Wahl und Steuerung der verschiedenen Versandkanäle mit einer Lösung abzuwickeln.

AUSBLICK

Im Rahmen des Projektes werden unter anderem auch Anbindungen an das zentrale DMS geschaffen, das Corporate Design der UNIQA eingebunden und Dokumentendesign sowie Namenskonventionen definiert.

Ab Anfang 2013 sollen weiterhin verstärkt Druckprojekte durchgeführt und das Redesign der Dokumente, z.B. im Bereich der Versicherungspolizen, weitergeführt werden. Zur Unterstützung in dieser Phase des Projektes steht als nächste Anschaffung die icon-Lösung DOPIX/Flow auf dem Wunschzettel der UNIQA.



FÜHRENDE UNTERNEHMEN VERTRAUEN ICON

- 70% der 30 größten Versicherungen Deutschlands
- Europas größte Direktbank
- Europas größter Automobilclub

WARUM ICON?

Bereits seit 1995 bietet die icon Systemhaus GmbH renommierten Versicherungen, Banken, Energieunternehmen und Industrien umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an. Die icon Suite deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessintegrierten Funktionalitäten ab und wird auch für anspruchsvollste Kundenkommunikation eingesetzt.

Die icon Community bildet ein starkes Netzwerk hervorragender Experten, bestehend aus Kunden, Partnern und Spezialisten, die gemeinsam ihren Beitrag zur Weiterentwicklung der icon Suite leisten. In ihrem Stammsitz Stuttgart beschäftigt die icon Systemhaus GmbH mehr als 100 hoch qualifizierte Spezialisten.



SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?

Rufen Sie uns einfach unter +49 711/806098-0 an oder schicken Sie eine Mail an sales@icongmbh.de. Wir informieren Sie gerne persönlich über alle Einsatzmöglichkeiten und Vorteile.



www.icongmbh.de