

## „Der richtige Weg zur elektronischen Kundenakte“

Mit dem Aufbau einer elektronischen Kundenakte hatte die Fahrlehrerversicherung bereits im Jahr 2005 begonnen. Doch um wirklich alle Dokumente im Zusammenhang mit dem Versicherungsgeschäft dort aufzunehmen, reichte die Lösung bei weitem nicht aus. Erst die Migration des alten DMS auf d.3 schaffte Abhilfe.

### Das Unternehmen

Die Fahrlehrerversicherung wurde im Jahr 1952 vom Berufsstand der Fahrlehrer als „Verein auf Gegenseitigkeit“ gegründet. Das Stuttgarter Unternehmen hat sich erfolgreich zum Nutzen seiner versicherten Mitglieder entwickelt. Heute verwalten in der Stuttgarter Zentrale rund 100 Mitarbeiter über 380.000 Versicherungsverträge und 58 Millionen € Beitragseinnahmen. Die Fahrlehrerversicherung arbeitet bundesweit. In den Ländern kümmern sich 18 Landesagenturen, 12 Direktionsbeauftragte

sowie Fachbeauftragte für Altersvorsorge um die Beratung der Kunden.

### Fakten und Zahlen

- Aufbau einer Versichertenakte im Schaden- und Leistungsbereich mit allen dazugehörigen Dokumenten.
- Integration von d.3 in das Verwaltungssystem ICIS, Archivierung von 7,7 Millionen Postausgangs-Dokumenten in den ersten zwei Jahren des Produktivbetriebs.
- Posteingangsverarbeitung über d.classify Korrespondenz wird digitalisiert, klassifiziert und auf Gruppenkörbe in d.3 zur weiteren Bearbeitung verteilt.
- E-Mail-Archivierung mittels Groupwise-Schnittstelle von d.3.

### Die Projektziele

Ihr bisheriges Dokumentenmanagement-System



Thomas Freythal

setzte die Fahrlehrerversicherung nie voll produktiv ein, da es den komplexen Aufgabenstellungen im Unternehmen nicht gewachsen war. Um aber ihr ursprüngliches Ziel zu erreichen, eine Versichertenakte mit allen dazugehörigen Dokumenten aufzubauen, migrierte die Versicherung Anfang 2007 auf d.3.

# Projektbericht — Success Story

## Warum gerade d.3?

Das ursprüngliche DMS der Fahrlehrerversicherung war zwar hübsch anzusehen und schön bunt, aber gewöhnungsbedürftig. „Die Leute wollen sich aber nicht umgewöhnen“, sagt Thomas Freythal, „sondern intuitiv in einer gewohnten Oberfläche arbeiten.“ Genau das, weiß der IT-Leiter, schätzen die Sachbearbeiter/innen der Fahrlehrerversicherung bei d3. Das Produkt ähnelt sehr stark der Windows-Explorer-Benutzeroberfläche und

jeder findet sich einfach und schnell darin zurecht. Für d.3 sprachen neben der Benutzerfreundlichkeit natürlich auch harte Produktfakten: Wie etwa die Möglichkeit, Eingangsdokumente sehr fein gesteuert auf einzelne Arbeitskörbe zu verteilen und im Fall von Urlaub oder Krankheit automatisiert weiterzuleiten. Oder die Möglichkeit der Anbindung an Groupwise und die ICIS-Fachanwendung.



## Projektverlauf

In drei Teilprojekten führte die Raber+Märcker GmbH, d.velop Competence Center aus Stuttgart, die d.3-Lösung bei der Fahrlehrerversicherung ein. Los ging es im März 2007 mit der Integration in die Versicherungsanwendung ICIS. Jedes Schriftstück, das die Versicherung verschickt, wird aus ICIS heraus generiert: Policen, Rechnungen etc. Auch die früher aus ICIS im Altarchiv abgelegten Dokumente wurden im ersten Schritt nach d.3 migriert. So füllte sich das Archiv in den ersten zwei Jahren mit rund 7,7 Millionen Dokumenten. „Dies war der einfachste Teil, weswegen wir auch mit der Postausgangsarchivierung begonnen haben“, erklärt Thomas Freythaler, IT-Leiter bei der Fahrlehrerversicherung. Ein wichtiger Bestandteil der Kundenakte, die eingehenden Dokumente, lag aber weiterhin nur in Papierform vor.

Deshalb machte sich das IT-Team der Versicherung gemeinsam mit dem Systempartner Anfang 2008 daran, auch den zweiten, weit aus anspruchsvolleren Teil des Projekts zu realisieren: die Digitalisierung des Posteingangs. Hierzu war es nötig, erst einmal ein Konzept aufzusetzen. Welche Dokumentarten treffen im Unternehmen auf welchem Weg ein, wer soll diese erhalten und bearbeiten, wie werden die Dokumente dann weiterverarbeitet. Diese Fragen galt es vorab zu klären.

Adressänderungen, Meldungen über neue Fahrzeuge und Schäden, Wechsel von Teil zu Vollkasko und auch mal eine Beschwerde treffen per Fax, Brief oder E-Mail in der Stuttgarter Zentrale ein. Während es in der Regel die „normale“ Korrespondenz ist, kommen im Schadens-/Leistungsbereich weitere Dokumentarten hinzu, wie etwa Gutachten von Dekra und TÜV, oft flankiert von einer Anzahl an Bildern.

Alle Eingangsdokumente müssen in die elektronische Kundenakte einsortiert werden. Dazu hat das IT-Team der Versicherungen vorab Prototypen erstellt, welche Dokumente wohin fließen sollen und wie die Schadenakte organisiert sein soll. „Diese haben wir die Fachabteilungen zunächst auf Praktikabilität prüfen und anschließend auf Praktikabilität prüfen und anschließend lassen“, sagt Uwe Schremmer, zuständig für IT-Administration und Organisation bei der Fahrlehrerversicherung.

Eingehende Post wird heute mit d.capture gescannt, in d.classify indexiert und anschließend an die Gruppen- bzw. Einzelkörbe der zuständigen Sachbearbeiter/innen geroutet. Diese können umgehend mit der Bearbeitung beginnen; im Krankheits- oder Urlaubsfall sorgen Weiterleitungsregeln für eine rasche Bearbeitung durch die nächste Instanz.

Alle 100 Beschäftigten der Versicherung in allen Abteilungen werden im Endausbaustadium mit d.3 arbeiten und zusätzlich die Kollegen/innen in den 18 Landesagenturen

lesend über die eigene Web-Anwendung „FV-Net“ auf das Archiv zugreifen. Die Akte des Versicherten beinhaltet sowohl den Vertrag als auch alle dazugehörigen Schadenpapiere. Zu jedem Versicherten kann es auch mehrere Verträge geben und innerhalb derer unterschiedliche Korrespondenz. „Dies haben wir in d.3 so strukturiert und darin finden sich unsere Beschäftigten auch gut zurecht“, sagt Thomas Freythaler.

## Effizienz

Die Fahrlehrerversicherung arbeitet mit d.3 schneller und effizienter als früher. Alle Sachbearbeiter/innen können von jedem Arbeitsplatz auf die Akten jedes Versicherten einsehen. Aussagen wie „Ich kann Ihnen nicht helfen, weil gerade die Akte nicht bei der Hand ist“, gibt es bei der Versicherung dann nicht mehr. Das Resultat: Die Kunden werden schneller und besser bedient.

## Projektrealisation



d.velop competence center  
Raber+Märcker GmbH  
Mittlerer Pfad 1  
70499 Stuttgart  
Telefon 0711 1385-0  
info@raber-maercker.de  
www.raber-maercker.de

# FahrLehrerversicherung — d.veLop

## Ausblick

Immer mehr Korrespondenz der Fahrlehrerversicherung mit dem Gesamtverband der deutschen Versicherer läuft inzwischen digital ab. Deshalb wird auch die d.3-Lösung im Laufe der Zeit noch weiter von der Digitalisierung papierbasierter Briefe hin zur Verarbeitung elektronischer Post umgestaltet werden. Bis Ende 2009 will die Fahrlehrerversicherung zudem ein zweites Rechenzentrum aufbauen; das d.3-System wird dabei künftig komplett virtuell auf VMWare-Basis laufen.