

Kundenpräferenzen als Treibende Kraft für Globale Kundenkommunikation

Dynamisches Prozessmanagement stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Schweizer Versicherers

Das Unternehmen

Die Mobiliar, die älteste private Versicherung in der Schweiz, hält mit einer umfassenden Produktpalette von Versicherungs- und Vorsorgeprodukten und Dienstleistungen im Bereich Sach-, Haftpflicht- und Fahrzeug-, sowie Lebensversicherung eine führende Position auf dem Markt. Beinahe 1,7 Millionen Kunden vertrauen auf Die Mobiliar. Jeder dritte Haushalt und mehr als jedes dritte Unternehmen sind bei Die Mobiliar versichert. Das Unternehmen setzt auf höchste Standards in der globalen Kundenkommunikation und erhielt in 2015 die renommierte „WfMC Global Award“-Auszeichnung für das neue „Mobiliar Korrespondenz System“ (MKS).

Die Herausforderung

Die Mobiliar sieht Dokumente, die in verschiedenen Versicherungs-kontexten benötigt werden, als eine Chance für das Unternehmen, mit Kunden in verschiedenen Sprachen zu kommunizieren und die Beziehungen über mehrere Länder hinweg und insbesondere in Europa auszubauen. Mit einem jährlichen Geschäftskorrespondenzvolumen von mehr als 6,3 Millionen Briefen, benötigte Die Mobiliar ein leistungsstarkes System, das große Mengen an qualitativ hochwertiger, mehrkanaliger Kundenkommunikation in kurzer Zeit erstellen und versenden kann.



Das bestehende System auf Basis von Microsoft Word konnte ein breites Spektrum an Anforderungen von Die Mobiliar nicht erfüllen. Dokumenten-administratoren hatten enorme Schwierigkeiten, Hunderte von Vorlagen in mehreren Sprachen über ein verteiltes System für 4.000+ Sachbearbeiter effizient zu verwalten. Tausende von Dokumenten wurden jeden Tag anhand verschiedener lokaler Dokumentenvorlagen generiert, was zu einem unkontrollierbaren Wachstum an Vorlagenvarianten und Abweichungen von Unternehmensstandards führte.

Der manuelle Datenaustausch mit anderen Geschäfts-anwendungen und separat verwaltete Dokumentenzustellung mit Anhängen zu Versicherungsfällen resultierten in einem hohen Administrationsaufwand und damit verbundenen hohen Kosten und Zeitverlust.

Business Ziele

- Ermächtigung von Fachanwendern, die Kontrolle über Dokumentendesign und -änderungen zu übernehmen (keine Kodierung)
- Optimierte Nutzung von IT-Ressourcen (nur für technische Belange)
- Rasche Erstellung von neuen Dokumentenvorlagen
- Zügige Bereitstellung und Zustellung der Kundendokumente
- Minimierung der Markteinführungszeit für neue Versicherungsprodukte
- Vereinfachung von Dokumentenprozessen mit klarer Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse

Funktionelle Anforderungen

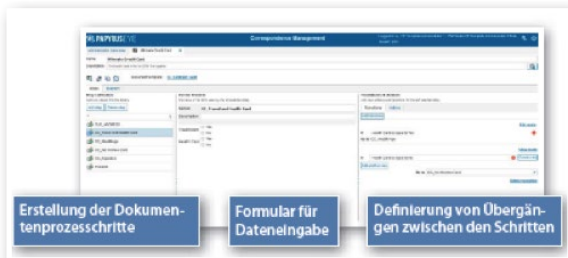
- Eine einzige Lösung zur Verwaltung von Vorlagen und verwandter Prozesse
- Kommunikationsdesign, -pflege und -produktion integriert in EINS
- Veränderungsmanagement und Versionsverwaltung für rasche Aktualisierungen
- Automatisierter Datenaustausch zwischen Geschäftsanwendungen
- Integration der unterschiedlichen Zustellungskanälen in den Kommunikationsprozess
- Globale Unterstützung für mehrsprachige Arbeitsplätze, Vorlagen und Kundendokumente

Die Lösung

Das neue zentralisierte Mobiliar Korrespondenz System (MKS) basiert auf der Papyrus BusinessFirst™ Plattform und führte bei Mobiliar eine neue, prozessorientierte Arbeitsweise mit einem „Dualen Ansatz“ ein, in dem sich jeder Mitarbeiter auf eigene Stärken konzentrieren kann. Die Zusammenarbeit von Fachkräften und IT wird durch klar definierte Verantwortungsbereiche und automatisierte Arbeitsabläufe gefördert.

Fachanwender arbeiten unterstützt durch einen spezialisierten, rollenbasierten Arbeitsplatz mit integrierten Tools und Berechtigungen für Dokument- und Prozessdesign und können Inhalte und Prozesse selbständig - ohne Beteiligung von IT - gestalten und pflegen. Das IT-Team steht ihnen mit komplexen und technisch anspruchsvollen Aufgaben, wie z.B. Integration mit externen Systemen und Services, zur Seite.

Um die Konsistenz zu gewährleisten und Ressourcen zu optimieren, setzt das MKS auf eine umfassende Wiederverwendbarkeit und erweitert Dokumentvorlagen mit schlanken Prozessen/Wizards für das Front-Office-Personal. Unterstützt durch relevante Fragen und automatisierte Erstellung der oft sehr komplexer Dokumente sind Die Mobiliar Sacharbeiter nun in der Lage, sich ausschließlich und vollständig auf Kunden zu konzentrieren. Alle Dokument- und Prozessvorlagen und Ressourcen werden vom System in einem zentralen Repository verwaltet, womit eine absolute Konsistenz und einheitliche Corporate Identity und Design gesichert sind.



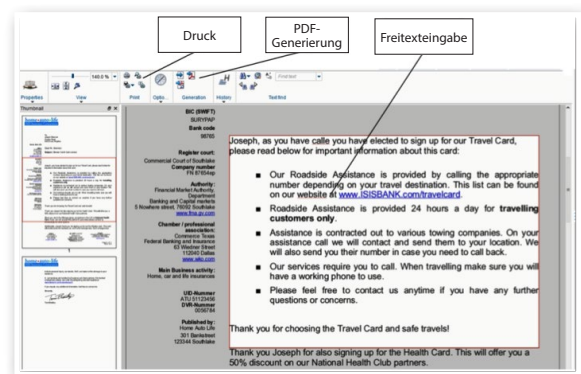
Der Vorlagenadministrator erstellt einen Dokumentenprozess/Wizard

Das mehrsprachige Fachpersonal kann unabhängig der Korrespondenzsprache, die durch Kundenpräferenzen bestimmt wird, in der Sprache ihrer Wahl arbeiten.

Unterstützt durch die Thin-Client'-Browser-Architektur greifen die Sachbearbeiter unabhängig vom Standort auf das System zu und können auf Bedürfnisse jedes Kunden eingehen. Während sie die Wizard-Fragen beantworten, verbindet sich

der zugehörige Dokumentprozess mit Backend-Services und holt die Daten, merkt sich die Antworten des Sachbearbeiters und erstellt automatisch und unter Berücksichtigung aller relevanten Vorschriften das direkt auf Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Dokument. Etwaige Fehler und Unterlassungen sind durch den automatisierten Prozess völlig ausgeschlossen.

Im nächsten Schritt kann das Dokument optional weiter bearbeitet, lokal ausgedruckt, als PDF exportiert, oder an den Kunden über den ausgewählten Kommunikationskanal, E-Mail oder Fax zugesandt, bzw. an andere Geschäftsanwendungen kommuniziert werden.



Content editing mode

Der komplette Lebenszyklus der Dokumente – vom Entwurf bis zum Versand - wird mithilfe des integrierten Papyrus Adaptive Case Management und BPM entsprechend Vorschriften von Die Mobiliar verwaltet. Die Prozesssteuerung liegt in den Händen von Fachanwendern. Sie können Änderungen an Dokument- und Prozessvorlagen so wie erforderlich rasch und einfach durchführen, was Die Mobiliar in die Lage versetzt, schnell auf Veränderungen zu reagieren und neue Chancen zu ergreifen.

Die erzielte Effizienz-, Produktions- und Service-Qualität und Geschwindigkeit übertrafen Die Mobiliar Erwartungen:

- Reduzierte Anzahl von Dokumentvorlagen und verbesserte Dokumentenqualität
- 20-fache Erhöhung der täglichen Dokumentenproduktion
- Synchrone Datenintegration von Backend-Systemen über WebServices
- Signifikant reduzierte Markteinführungszeit für neue Versicherungsservices
- Klare Fokussierung auf Kundenzufriedenheit

Papyrus Produkte bei Die Mobiliar

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapter: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

Snapshot

- **Unternehmen:** Die Mobiliar (Versicherung)
- **Business Herausforderung:** Effizienz in der Erstellung von Geschäftsdokumenten; Nahtlose Backend-Integration
- **Ziele:** Ermächtigung von Fachanwendern; Zentralisierte Generierung qualitativ hochwertiger Dokumente; Integrierte mehrkanalige Zustellung; Kurze Markteinführungszeit
- **Integration:** Mehrere Web Services
- **Lösung:** Papyrus Business Designer und Papyrus Korrespondenz- & ACM-Framework