



Dokumente machen Karriere Document Lifecycle Management bei der HUK-Coburg

In einem gemeinsamen Projekt mit kühn & weyh hat die HUK-Coburg die Dokumentenprozesse im operativen Bereich neu organisiert. Heute verfügt der Konzern über eine durchgängige Text- und Outputlösung, die jedes Dokument in die richtige Laufbahn befördert und sie für den gesamten Lebenszyklus verfügbar macht.

“Korrespondenz ist ein Erfolgsfaktor unserer Kundenbetreuung.”



Die HUK-Coburg, 1933 als “Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse kraftfahrender Beamter Deutschlands” gegründet, steht seit 1977 auch privaten Haushalten offen. Tochtergesellschaften decken die Sparten Schaden- und Unfall, Leben und Krankenversicherung ab. Die HUK-Coburg ist heute nicht nur der größte Beamtenversicherer, sondern auch Deutschlands zweitgrößte Kraftfahrt- und Hausratversicherung. Die Anzahl der Mitarbeiter ist in den letzten Jahren kontinuierlich gewachsen. 2005 betreuten etwa 8.800 Mitarbeiter über acht Millionen Kunden, die ein Beitragsvolumen von über vier Milliarden Euro aufbrachten.

Die HUK-Coburg wird regelmäßig von unabhängigen Medien für ihr exzellentes Preis-Leistungs-Verhältnis ausgezeichnet. Das spezielle Vertriebssystem, die kostenbewusste Verwaltung und ein ausgeprägtes Qualitäts- und Servicebewusstsein im Unternehmen bilden die Eckpfeiler dieses Erfolgs. Dazu gehört - gerade in einer sich verschärfenden Wettbewerbssituation - ein klarer unverwechselbarer Auftritt beim Kunden. Die meist schriftliche Korrespondenz wird zum entscheidenden Bindeglied zum Kunden.

Dieses Potential gilt es nach außen wie auch intern optimal auszuschöpfen. So brachte man 2002 das Projekt “Neue CTV” (Computer Text Verarbeitung) auf den Weg – mit dem Ziel, die Produktion inhaltlich und formal hochwertiger Geschäftsdokumente für den gesamten Konzern neu zu organisieren und die Dokumentenprozesse effizienter zu gestalten mit :

- **Einem einheitlichen Textsystem,**
das in die vielschichtige Systemwelt der HUK integriert ist und überall identischen Output produziert.
- **Einem zentralen Output-Management-System,**
das alle ausgehenden Dokumente erfasst und auf die Ausgabemedien verteilt: Drucker, Fax, E-Mail, DMS/Archiv
- **Einer Online “Brieffabrik”**
mit dem HUK Regelwerk zur Erstellung einheitlicher, formal und inhaltlich korrekter Kundenkorrespondenz.

Nach intensiver Marktanalyse stellte sich heraus, dass die SERIE M/ von kühn & weyh geeignet ist, ein durchgängiges Text- und Output-Management für den ganzen Konzern einzurichten und die nötigen Schnittstellen für den Navigator bereit zu stellen. Einen positiven Eindruck als flexibler und zuverlässiger Partner hatten die Freiburger Experten bereits in einem früheren Projekt hinterlassen. Damals konnte die tägliche Schreibarbeit der HUK-Mitarbeiter deutlich erleichtert werden durch die Integration der M/TEXT Rechtschreibprüfung in das von der HUK entwickelte Mainframe-Textsystem.

“Für effiziente Lösungen haben wir Wände eingerissen.”

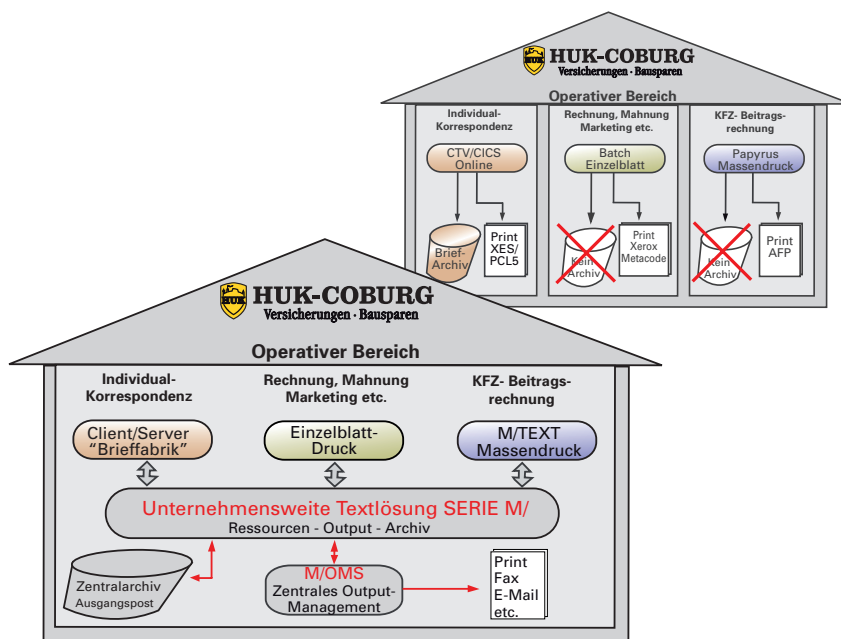
Unterschiedliche Systeme und Verfahren verhinderten bislang durchgängige Dokumentenprozesse und einheitliche Ausgabeverfahren. Mit der SERIE M/ ließ sich eine gemeinsame Produktionsplattform aufbauen, die diese Grenzen überwand. Dazu wurde auf drei Ebenen gleichzeitig entwickelt:

- **Aufbau einer Unix Infrastruktur**
Installation der zentralen Text- und Output-Komponenten M/TEXT und M/OMS mit Anbindung an die HUK Anwendungswelt.
- **Migration der Alt-Anwendungen und Ressourcen,**
schrittweise Ablösung der Mainframe-basierten HUK Textverarbeitung und des Massendrucks.
- **Implementierung der Client/Server basierten Textverarbeitung M/TEXT CS**
in die neue HUK Java-Umgebung, Aufbau einer Online “Brieffabrik” mit komfortablen Textanwendungen.

Der Lenkungsausschuss, besetzt mit leitenden Mitarbeitern von HUK und kühn & weyh, koordinierte das Projekt und sorgte dafür, dass auftretende Hindernisse und Schwierigkeiten rechtzeitig erkannt und beseitigt wurden. Im Herbst 2003 gingen planmäßig die ersten strategischen Anwendungen in Produktion, Altanwendungen und deren Ressourcen wurden ab 2004 schrittweise migriert und im nächsten Jahr gingen Batch-Anwendungen sowie die “Brieffabrik” in Produktion. Ende 2005 war das Projektziel nach der geplanten Laufzeit von drei Jahren erreicht:

Der HUK Konzern verfügte im operativen Bereich* über eine durchgängige, zukunftsorientierte Text- und Outputlösung.

Anwender, Betreuer und nicht zuletzt die Kunden profitieren von der grundlegenden Renovierung im Hause HUK:



Vorher unterschiedlich:

Dokumentenerstellung
Produktionssysteme
Ressourcen
Ausgabeverfahren
Kein Zentralarchiv
Keine durchgängigen Prozesse

Heute einheitlich:

Textlösung - grafische Oberfläche
Ressourcen - moderne Workbench
Zentrales Outputmanagement
Zentralarchiv Ausgangspost
100% Verfügbarkeit mit DLM

* Der nicht operative Bereich mit vorwiegend Individualkorrespondenz war nicht Bestandteil des Projekts und wird mit MS Office-Produkten abgedeckt.

So profitiert die HUK von der SERIE M/

- **Einheitliche Dokumentenproduktion**

M/TEXT liefert immer den richtigen Output - für jedes Dokument aus jeder Umgebung, ob Mainframe-, Unix- oder Client/Server, Batch oder Online

- **Top ausgestattete Arbeitsplätze**

Der Online-Arbeitsplatz verfügt über alle zentralen Funktionen des Dokumentenhandlings

Brieffabrik zur Dokumenterstellung

Fax- und Mail-Versand

Elektronische Akte für Statusinfo und Archivrecherche

- **Hohe Verfügbarkeit – niedrige Kosten**

Das zentrale Outputmanagement-System bedient alle gewünschten Ausgabemedien automatisch im richtigen Format und sorgt für die zentrale Archivierung der gesamten Ausgangspost.

- **Flexibilität und Effizienz**

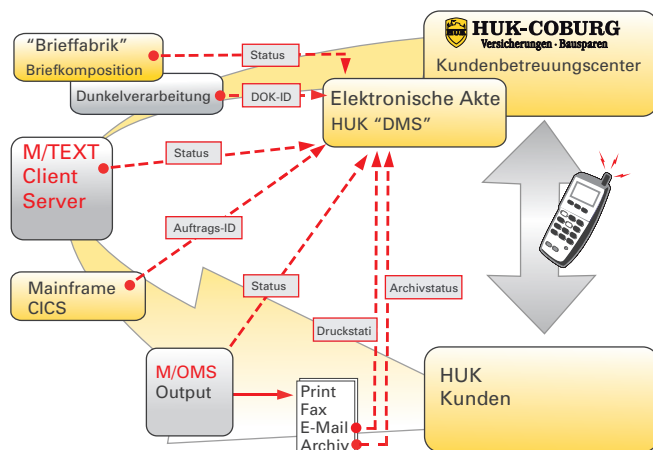
in der Ressourcen- und Anwendungsentwicklung. Leistungsfähige Tools beschleunigen die Entwicklungszeiten und helfen, Marktvorteile umzusetzen.

- **Hohes Leistungsvolumen**

Die HUK gehört zu den größten deutschen Postkunden und M/TEXT bewältigt ein Druckaufkommen von mehreren Millionen Seiten pro Jahr. Die Angebotserstellung verschickt in Spitzenzeiten bis zu 50.000 Angebote täglich.

- **Neue Qualität der Kundenbetreuung**

Die SERIE M/ steuert die Dokumentenprozesse und ist gleichzeitig an das HUK-eigene "DMS" angebunden. Über dessen elektronische Akte sind alle Dokumente inkl. ihrer Verwaltungsdaten zu jedem Zeitpunkt verfügbar. Der Kundenberater ist in kürzester Zeit über den aktuellen Status des Geschäftsvorgangs informiert und kann einen großen Teil der Vorgänge sofort fallabschließend bearbeiten.



Office - Management von kühn & weyh

Seit mehr als 25 Jahren entwickelt und implementiert kühn & weyh IT-Lösungen zur Unterstützung des Officemanagements. Text und Dokumenten-Management, workflow-gestützte Vorgangsbearbeitung, Output-Management und Archivierung - die modular aufgebaute Produktserie M/ deckt den gesamten Zyklus eines Geschäftsdokuments ab.

Die Module sind aufeinander abgestimmt, können aber auch einzeln eingesetzt werden. 20 Prozent der erfolgreichsten deutschen Unternehmen aus dem Finanz- und Versicherungsbereich* setzen Module der SERIE M/ ein.

* Quelle: Hoppenstedt

Mehr über die SERIE M/ und kühn & weyh erfahren Sie

im Internet www.kwsoft.de

per E-Mail: info@kwsoft.de

per Fax: 0761 / 88 52- 666

per Telefon: 0761 / 8852- 0

kühn&weyh