Anwenderbericht



40 Jahre Serie M/ bei Basler Versicherungen

Eine Erfolgsgeschichte kontinuierlichen Fortschritts

Der Beginn einer langen IT-Geschichte

Im Jahre 1982 erschien der Firmengründer Klaus-Jürgen Kühn bei den Basler Versicherungen in Bad Homburg, um die erste Version seiner Standardsoftware M/TEXT persönlich auf dem Mainframe zu installieren. Heute, im Jahr 2022 ist M/TEXT TONIC, die neueste Produktlinie dieser Software, als strategisches Produkt für die zukünftige Kundenkommunikation der Basler gesetzt. Wie ist es gelungen, dass diese Standard-Software über 40 Jahre hinweg nicht nur mit der rasanten IT-Entwicklung Schritt gehalten hat, sondern sich stets auch im Rahmen von Neuausschreibungen als erste Wahl am CCM-Markt erwiesen hat? Und was ist das Geheimnis dieser langjährigen, so erfolgreichen Zusammenarbeit von Basler und kwsoft®?

Technologische Meilensteine

Als die zentralen Host-Systeme mehr und mehr von verteilten PC-Arbeitsplätzen abgelöst wurden, machte dieses Bonmot die Runde: *„Der Vorteil von M/TEXT ist, dass es robust und stabil läuft. Der Nachteil von M/TEXT ist, dass es robust und stabil läuft.“* Damit ist die Versuchung angesprochen, dass sich die Anwenderinnen und Anwender sowie die Hersteller im stabilen Mainframe-Betrieb behaglich einrichten könnten und sich zu wenig um Updates und vorausschauende Weiterentwicklungen kümmern. Doch die bekanntlich hohe Entwicklungsgeschwindigkeit der Informationstechnologie steht solchem Wunschdenken diametral entgegen. So etablierte auch die Basler neben dem Mainframe Plattformen wie OS/2, Windows NT sowie verteilte Windows Applikationen, basierend auf Middleware Systemen. Die passende M/TEXT-Lösung war auf jeder Plattform verfügbar, weil sich kwsoft® von Anfang an konsequent der Weiterentwicklung der Produkte mit zukunftsweisenden Technologien und modernen Architekturen widmete.

Die Produktgeneration 6

Ab 2009 begann bei der Basler eine grundlegende Restrukturierung und Konsolidierung der IT-Landschaft. Da stand auch das Textsystem M/TEXT auf dem Prüfstand. Nahezu gleichzeitig brachte kwsoft® die komplett überarbeitete, 100% Java-basierte Produktgeneration 6 auf den Markt. Mit der Integration des Output Management Systems M/OMS, dem WYSIWYG Editor und vielen weiteren Innovationen war die Lösung auf dem Markt technologisch und funktional führend und zukunftsfähig. Das ergab auch die Auswertung der durchgeführten Ausschreibung der Basler – und sie bestätigte sich. Heute sorgt Release 6.10 für einen stabilen, performanten Produktionsbetrieb in der Online- wie der Batchverarbeitung.

Die Produktlinie TONIC

Weiter in der IT-Geschichte: 2017 war es wieder ein Großprojekt, die Einführung eines neuen Verwaltungssystems für die Sachversicherung, das Innovationen beim Customer Communication Management CCM nach sich zog. Hier bot sich die (seltene) Möglichkeit, alle Prozesse seitens der Anwenderinnen und Anwender sowie der Entwicklung komplett neu gestalten zu können, ohne ein Vorgänger-System berücksichtigen zu müssen.

Das Unternehmen

Die Basler Versicherungen sind mehr als eine traditionelle Versicherung. Im Fokus ihrer Geschäftstätigkeit stehen die sich wandelnden Sicherheits- und Dienstleistungsbedürfnisse der Gesellschaft. Die rund 1.500 Mitarbeiter fokussieren sich deshalb auf die Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden sowie der Vertriebspartner. Ein kundennaher Service sowie innovative Produkte und Dienstleistungen machen die Basler zur ersten Wahl für alle Menschen, die sich einfach sicher fühlen wollen. Mit Sitz und Kompetenzzentrum Nichtleben in Bad Homburg sowie dem Kompetenzzentrum Leben in Hamburg agiert die Basler als servicestarker Privatkundenversicherer und als qualitätsorientierter Anbieter im Firmenkundengeschäft mit hoher Expertise im Underwriting. Die Basler Versicherungen gehören zur Baloise Group, Basel (Schweiz) und hatten 2021 ein Geschäftsvolumen von 1,3 Milliarden Euro.

Und die Entscheidung für das neue CCM-System lautete 2019: M/TEXT TONIC, die neue, zukunftsweisende Produktlinie der Serie M/ – mit HTML5 WYSIWYG Client und weitgehend „deklarativer" Ressourcenerstellung im grafischen Editor u.v.m. Zu jenem Zeitpunkt war TONIC brandneu auf dem Markt und der geplante Funktionsumfang noch nicht vollständig verfügbar. Aber nach vielen Jahren guter Zusammenarbeit vertrauten die Verantwortlichen darauf, dass kwsoft® diese Lücken bald schließen würde – und sie wurden nicht enttäuscht. So laufen heute beide Produktlinien, M/TEXT Classic und TONIC problemlos im Parallelbetrieb nebeneinander. Sie werden beide über den gleichen Integrationsadapter mit Daten versorgt und liefern an das selbe Output Management System M/OMS. So hat die Basler den Einstieg in den technologischen Fortschritt bereits vollzogen und kann alle weiteren Schritte individuell planen. TONIC ließe sich z.B. auch in Containertechnologie betreiben, so dass künftigen Cloud-Anwendungen nichts im Wege stünde.

Abschied von der „alten Welt"

Die Basler hat sich entschieden, die alte Host-Welt nicht mit einem Big Bang (in Form einer kompletten Migration) zu beenden, sondern schrittweise auslaufen zu lassen. Das bedeutet, die verschiedenen alten Textanwendungen werden sukzessive durch M/TEXT abgelöst. Das impliziert dennoch eine Reihe von Migrations-Projekten, die bis Ende 2022 abgeschlossen werden müssen.

- Eine veraltete M/TEXT PC Version ist mit der modernen Windows Infrastruktur nicht mehr kompatibel. Die dort verwendeten Vorlagen werden migriert, die alten Systeme abgeschaltet.
- Das von der Basler Leben noch eingesetzte Dokumentenformat ASF wird durch die M/TEXT Lösung abgelöst.
- Die Kommunikation mit den Vertriebspartnern soll über die BiPro Schnittstelle vollständig digitalisiert ablaufen. Hierzu müssen die Schnittstellen zu allen Textanwendungen erweitert werden.

So wird der Weg in die „neue Welt" geebnet – mit einer konsolidierten, zentralen Multichannel Outputlösung durch die Serie M/.

Multichannel Output mit der Serie M/

Der Erstellungsprozess der Dokumente basiert auf einem formatneutralen systeminternen Format. Es wird gesteuert durch ein unternehmensspezifisch definiertes Gestaltungs-Framework mit verbindlich festgelegten Layout-Vorgaben, die sich auch auf die interaktive Dokumentenerstellung erstrecken. Die Serie M/ steuert und kontrolliert den gesamten Dokumentenprozess und sammelt in dessen Verlauf alle erforderlichen Inhalte, Daten und Metadaten. Sie stehen zum Ausgabezeitpunkt vollständig zur Verfügung, so dass das System aus einem einzigen Basisdokument jedes beliebige analoge (Papier) oder digitale Dokument im erforderlichen Umfang, Layout oder Format erzeugen kann. Nach diesem Prinzip werden z.B. die Kfz Beitragsrechnungen aus dem neuen Verwaltungssystem im Hintergrund komplett datengesteuert erzeugt und versandt. Per Post oder über digitale Kanäle – genau so, wie es beim Kunden/Vertriebspartner hinterlegt ist. So gelingt der fließende Übergang in die digitale Welt problemlos – über eine Erweiterung zur OmniChannel Lösung wird schon nachgedacht.

Ausblick

Ein System für eine Funktion. So lautet die strategische Ausrichtung der Basler. Das bedeutet in der Praxis: Alle neuen Applikationen, die die Funktion Kundenkommunikation bzw. CCM benötigen, werden an die Serie M/ angebunden. Als nächste Anwendungen sind das CRM Tool und die neuen Vermittlermanagement- und Partnersysteme vorgesehen. Nicht nur für die Basler geht es derzeit darum, den fließenden Übergang in die neue digitale Welt zu organisieren. Die Serie M/ ist prädestiniert dafür, weil sie in beiden Welten zuhause ist. Die Basler kennt und vertraut auf dieses Potential seit vielen Jahren. Deshalb ist die Serie M/ als strategisches Produkt für die zukünftige Kundenkommunikation gesetzt und die Erfolgsgeschichte der kontinuierlichen gemeinsamen Weiterentwicklung geht weiter …



Strategische Ausrichtung

„Mit M/TEXT TONIC haben wir uns für ein wohl bekanntes und bewährtes, gleichwohl zukunftsfähiges CCM-System entschieden. Damit können wir die strategische Ausrichtung der Basler „Ein System für eine Funktion." sehr effizient für die Zukunft umsetzen."

Michael Ohlert,
Teamleiter Dokumentenmanagement- und Textsysteme,
Basler Versicherungen

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt mit unserem Referenzkunden sprechen? Wir vermitteln gern einen Termin.

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 – 3, 79110 Freiburg

www.kwsoft.de
E-mail info@kwsoft.de
Tel 0049 761 8852 – 0
Fax 0049 761 8852 – 666

kwsoft