

Success Story

Innovative Lösung zur Verarbeitung der Eingangspost bei der helvetia-e.com

REFERENZ

helvetia-e.com
<http://www.helvetia-e.com>

BRANCHE

Versicherung

HERAUSFORDERUNG

Einführung einer effizienten Capturing Lösung zur Verarbeitung des Schriftverkehrs

VORTEILE DER LÖSUNG

- Elektronische Verarbeitung der Eingangspost
- Unternehmensweite elektronische Bereitstellung kundenrelevanter Informationen
- Technisch gestützte Kontrolle der Posteingangsverarbeitung

TECHNIK

Hardware

- Fujitsu Scanner M3092DC

Software

- Kofax Ascent Capture 5.5
- Kofax Virtual ReScan (VRS)



neeb & partner Professional Services implementiert erfolgreich Kofax Ascent Capture bei der helvetia-e.com GmbH

ÜBERBLICK

Die Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft / Helvetia Leben sieht in ihrer Strategie die Ausweitung der Geschäftsaktivitäten auf neue Bereiche vor. Im Rahmen dieser Planungen erfolgte im Jahr 2001 der Markteintritt des Tochterunternehmens helvetia-e.com in den deutschen Lebensversicherungsmarkt.

Die zentralen Aufgaben der helvetia-e.com GmbH sind die Bereitstellung eines qualifizierten Call Centers, die elektronische Abwicklung sämtlichen Schriftverkehrs sowie einer internetbasierten Vertriebsplattform für Interessenten, Versicherungsmakler und Kunden.

HERAUSFORDERUNG

Das Ziel der helvetia-e.com ist, dass die assoziierten Versicherungsmakler in einem geschützten Internet-Bereich innerhalb der helvetia-e.com Webseite sämtliche vertriebsrelevanten Informationen zu allen Produkten sowie die kundenindividuellen Verträge inklusive des gesamten Schriftverkehrs jederzeit abrufen können. Dabei sollen die Informationen auch im Call Center sowie in der Versicherung direkt verfügbar sein. Das Call Center soll darüber hinaus neben den telefonischen Aufgaben auch die Bearbeitung der gesamten Eingangspost übernehmen.

REALISIERUNG

Diese anspruchsvollen Aufgaben lassen sich am effektivsten mit einer für den Versicherungsmarkt maßgeschneiderten ASP-Lösung in Kombination mit einer leistungsfähigen Capturing Lösung realisieren. Hierzu wurde ein spezielles ASP System entwickelt, welches in Kombination mit Ascent Capture von Kofax den gesamten Schriftverkehr verarbeitet. Dabei wird die Infrastruktur der ASP Lösung in Zürich vorgehalten, während die vollständige Postverarbeitung in Frankfurt durchgeführt wird. Beim Erfassen der Eingangspost sorgt Ascent Capture dafür, dass Barcodes erkannt, die einzelnen Dokumente indexiert und an ein nachfolgendes Dokumenten-Management-, Archiv- oder Workflowsystem übergeben werden. Informationen können so zentral oder an verteilt gelegenen Orten im Unternehmen effizient und schnell zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus erlaubt die System-Offenheit von Ascent Capture individuelle Anpassungen gemäß den Bedürfnissen des Kunden.

Dietmar Rohrbach, CIO der helvetia-e.com erläutert: „Unsere Entscheidung für Kofax Ascent Capture ist uns leicht gefallen, da uns der hohe Erfüllungsgrad unserer Anforderungen, bezüglich Leistungsfähigkeit und Integrations-tiefe, ohne die Notwendigkeit eines umfassenden Anpassungsprojektes beeindruckt hat“.



Success Story

„Mit dem Professional Service von neeb & partner hatten wir dabei einen Integrationspartner der sich, im Rahmen eines sehr effektiven Projektes, ideal auf unsere Ansprüche eingestellt hat. Kofax Ascent Capture wurde durch neeb & partner für unsere Anforderungen optimal parametrisiert und in unsere ASP Lösung nahtlos integriert.“, bestätigt Klaus Rohde, CSO der helvetia-e.com.

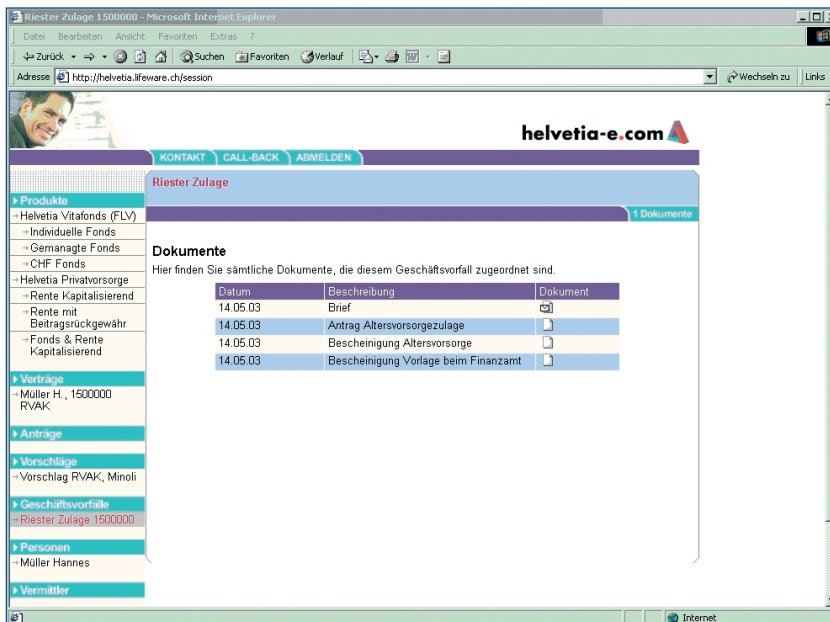
Standardprodukte, der darüber hinaus in zukünftigen Ausbaustufen problemlos erweitert werden können. Bei der Empfehlung für die Produktanschaffung wurde außerdem sehr genau auf ein optimiertes Preis-/Leistungsverhältnis geachtet. Im Scanning Bereich werden Fujitsu Scanner mit Kofax Virtual ReScan (VRS) eingesetzt. Ein zentraler Punkt hierbei war es, die Mitarbeiter von einer manuellen Optimierung

Es folgt der Arbeitsschritt Qualitätssicherung. Hier werden die Seiten mittels VRS automatisch gerade gedreht und zur Prüfung angezeigt. Bei guter Qualität wird die Seite von einem Sachbearbeiter bestätigt, ansonsten gelöscht und neu gescannt. Beim Löschvorgang selbst werden lediglich die Seiten gelöscht, die fehlerhaft sind und entsprechend neu gescannt. Nach der Qualitätskontrolle erfolgt die automatische Übergabe

an die nachfolgenden Systeme. Die Index- und Image-Dateien, in diesem Falle TIF-Dokumente, werden dabei auf Basis einer geschützten Internetverbindung direkt an die ASP Lösung übergeben.

LIVE DEMO

Interessenten haben die Möglichkeit sich im Internet live von der Leistungsfähigkeit der Kundenlösung zu überzeugen. Dazu reicht ein Besuch der



Live Demo der ASP gestützten Gesamtlösung

„Nachdem wir die Geschäftsprozesse des Kunden rund um die Eingangspost sowie die vorgegebenen Möglichkeiten der ASP Lösung näher analysiert hatten, war unsere Integration von Kofax Ascent Capture in die Gesamtlösung eine entscheidende Aufgabe im Hinblick auf den Gesamterfolg der IT-Lösung.“, ergänzt Alexander Tryba, Managing Director der neeb & partner GmbH.

Vom technischen Standpunkt her bewährte sich bei der helvetia-e.com ein integrativer Ansatz auf Basis markterprobter

der Scanergebnisse zu entlasten. Mit VRS kann der Sachbearbeiter wahllos verschiedene Dokumententypen und -größen in den Scanner einlegen und scannen. VRS korrigiert automatisch die Bildlage, schneidet das Bild zu und optimiert die Belichtung in Echtzeit. Mit VRS wird das zeitraubende, kostenintensive erneute Scannen einzelner Dokumente vermieden und ein optimales Ergebnis beim ersten Scanvorgang garantiert.

Dabei werden die Dokumente nach der Seitenzahl in Stapeln geordnet und die ein- oder mehrseitigen Dokumente getrennt eingescannt.

Homepage der helvetia-e.com unter www.helvetia-e.com und ein Klick auf die Rubrik „Weitere Informationen“, „Beispielverträge“. Nach einer Dummy-Anmeldung erfolgt eine Weiterleitung in einen umfangreichen Demobereich der ASP gestützten Gesamtlösung, die unter anderem die Verwaltung des gesamten Schriftverkehrs umfasst. Der gescannte Schriftverkehr befindet sich nach Auswahl eines Mandanten unter dem Stichwort „Verträge“ in dem Menüpunkt „Geschäftsvorfälle“. Unter der Rubrik „Dokumente“ erfolgt ein direkter Zugriff auf den eingescannten Schriftverkehr.

helvetia-e.com GmbH

Am 1. Oktober 2001 gründete die Helvetia ein innovatives Tochterunternehmen, die helvetia-e.com GmbH. Damit geht die Helvetia neue Wege im Bereich e-commerce und präsentiert sich unter der Adresse www.helvetia-e.com mit einer neuen Internetplattform, die sich insbesondere an Makler und mehrfach Generalagenten (MAG) richtet. Die helvetia-e.com ist eine Tochtergesellschaft, die sich auf den Online-Vertrieb attraktiver Vorsorgeprodukte konzentriert und in ihrem Internetauftritt Vermittlern ein umfangreiches Serviceangebot anbietet. Ein B2B-Ansatz mit durchgehender elektronischer Bestandsverwaltung und damit ein papierloses Büro für Vermittler ist das Ergebnis.

neeb & partner GmbH

Bartningstraße 55
D-64289 Darmstadt
Fon: +49 (0) 6151 1793-0
Fax: +49 (0) 6151 1793-190
email: np.info@np-gmbh.com
www.np-gmbh.com

