

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

Software

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

Hardware

- Fujitsu Scanner M3092DC



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 alle kundenindividuellen Verträge inklusive des gesamten Schriftverkehrs jederzeit abrufen können. Dabei sollen die Informationen zusätzlich im Call Center sowie in der Versicherung direkt verfügbar sein. Das Call Center soll darüber hinaus neben der telefonischen Korrespondenz auch die gesamte Bearbeitung der 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 Offenheit von Ascent Capture individuelle Anpassungen gemäß den Bedürfnissen des Kunden.

Dietmar Rohrbach, CIO der helvetia-e.com, erläutert: „Die 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. „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 Standardprodukte, der darüber hinaus in zukünftigen Ausbaustufen problemlos erweitert werden kann. 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 der Scan-Ergebnisse 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. Es folgt der Arbeitsschritt Qualitätssicherung. Hier werden die Seiten mittels VRS automatisch gerade gedreht und zur Prüfung angezeigt. Bei guter Qualität wird das Ergebnis von einem Sachbearbeiter bestätigt, ansonsten gelöscht und neu gescannt. Beim Löschvorgang selbst werden lediglich die Seiten gelöscht,

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 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 bietet. Ein B2B-Ansatz mit durchgehender elektronischer Bestandsverwaltung und damit ein papierloses Büro für Vermittler ist das Ergebnis.

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 Homepage der helvetia-e.com unter www.helvetia-e.com und ein Klick auf die Rubrik „Weiterer

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.

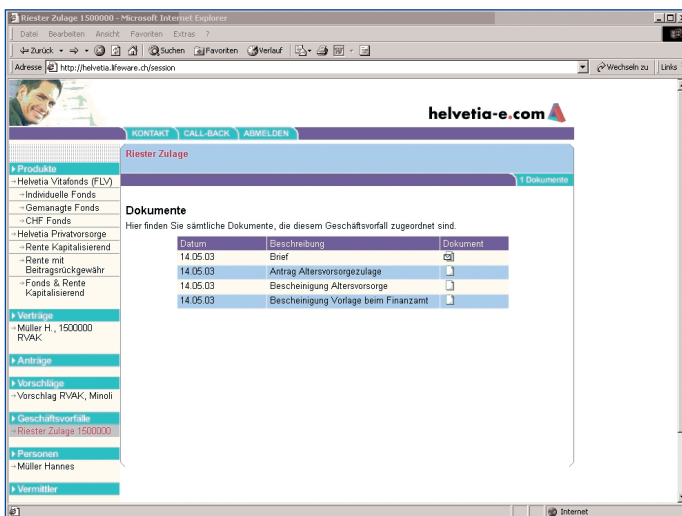
ÜBER NEEB & PARTNER

neeb & partner ist ein Software- und Consulting-Unternehmen im Bereich Enterprise Content Management (ECM) und Archivierung.

Die in dieser Success Story genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Der Autor übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Gegenüber ihm können demzufolge keinerlei Haftungsansprüche geltend gemacht werden.

neeb & partner GmbH

Bartningstraße 55
D-64289 Darmstadt
Fon: + 49 (0) 61 51 17 93 - 0
Fax: + 49 (0) 61 51 17 93 - 190
np.info@np-gmbh.com
www.np-gmbh.com



Screenshot der Live Demo der ASP gestützten Gesamtlösung