



„ECM ist sowohl die Grundvoraussetzung als auch ein wesentlicher Schritt zur digitalen Versicherung.“

Markus Saladin, Leiter Programm ECM /Leiter Ressort Information Management Solutions der Helvetia Versicherungen

Best Practice



Unternehmen	Helvetia Versicherungen
Thema	Einführung von unternehmensweitem ECM als Basis für die digitale Transformation
Branche	Versicherung
Mitarbeiter	Rd. 6.500 (weltweit)
Umsatz	8,6 Mrd. CHF
Unternehmenssitz	St. Gallen, Schweiz
Integration	CRM, Fachanwendungen, Kundenportal, Intranet, Partnerverwaltung
Projektraum	Schweiz

Herausforderungen

- Komplexe, heterogene IT-Landschaft mit redundanten Systemen für Informationsmanagement-Prozesse
- Fehlende systemübergreifende Übersicht auf Kunden, Partner & Geschäftsfälle
- Flexible Prozesse schwer abbildbar

Ziele

- Effizientere, transparente Vorgangsbearbeitung
- Verbesserte standortübergreifende Zusammenarbeit
- Kundenversprechen durch auskunftsfähige Mitarbeiter & kurze Bearbeitungszeiten erfüllen
- Ablösung der Altsysteme
- Ermöglichen neuer Betriebsmodelle

Lösungen

- Archiv, DMS, BPM & elektronische Postkörbe für alle Sparten
- Workflows für flexible Post- & Aufgabenverteilung nach Auslastung & Kompetenz
- Digitale Kundenakten
- Integration von CRM & Fachanwendungen

Projekt-Steckbrief

Ausgangssituation

Die Schweizer Versicherungsgruppe Helvetia bietet mehr als 5 Millionen Kunden weltweit Nicht-Leben-, Vorsorge- & Specialty-Lines-Lösungen. Die historisch gewachsene IT-Landschaft wurde den Anforderungen an moderne Kundeninteraktion jedoch nicht mehr gerecht: Es fehlten flexible Prozesse und ein systemübergreifendes Informationsmanagement. Helvetia entschied sich daher für eine gruppenweite Digitalisierungsstrategie auf Basis von Dosis: Automatisierte Workflows verteilen Post und Aufgaben optimal entsprechend der Mitarbeiter-Kompetenz und -Auslastung. Über digitale Kundendossiers sind an jedem Standort alle relevanten Informationen verfügbar.

Gründe für Dosis

- Know-how des Herstellers und unkomplizierte Zusammenarbeit
- Funktionsumfang und schneller Einsatz der ECM-Software „out of the box“
- Zukunftsorientierte, ausbaufähige Plattform-Technologie
- Hohe Usability, starke BPM-Engine und Collaboration-Möglichkeiten

Lösungen

- Dosis-Software mit Archiv, DMS, BPM, elektronischen Postkörben und digitalen Kundenakten für Korrespondenz, medizinische Dokumente, finanzielle Auskünfte, Policen, Schadenmeldungen etc.
- Workflows für flexible Aufgabenverteilung sowie für Originalbestellung, das Managen unzustellbarer Sendungen und Archivierung
- Multilinguale Software in Deutsch, Englisch und Französisch

Integration

CRM, Fachanwendungen, Kundenportal, Intranet, Partnerverwaltung

Dokumentmenge

Ca. 115 Mio. Dokumente (2015); jährliches Wachstum: ca. 6 Mio. Dokumente

User

2.500, geplante Erweiterung auf 4.000 (davon 70% im Innendienst)

Umsetzung

- Bis Mitte 2018: Aufbau der Basisinfrastruktur
- Ab Mitte 2018: Spartenweise Migration der Altarchive nach Dosis
- Umsetzung erster Workflows und Kundendossiers mit Dosis
- Nächste Schritte: Sukzessiver Rollout von ECM & BPM für alle Sparten inkl. Vertrieb als Querschnittssystem, kontinuierliche Prozessoptimierung

Nutzen

- Besserer Kundenservice durch schnellere, transparente Vorgangsbearbeitung und maximale Auskunftsfähigkeit
- Verbesserte Collaboration durch multilinguales, abteilungs- und standortübergreifendes Prozess- und Informationsmanagement
- Reduktion der Systemvielfalt, Vereinheitlichung und Automatisierung der Prozesse

Verwendete Dosis-Module

Suche

- Text mining
- Verschlagwortung
- Volltext

Integration

- Fachanwendungen
- Kundenportal
- Intranet
- CRM

Input

- E-Mail

Erfassung

- Erfassung/Scan

Dosis

Clients

- Windows
- Mobil
- Web

Aufbewahrung

- Archiv
- DMS

Akten & Prozesse

- eAkten
- Workflow

Extraktion

- Rechnungseingang
- Posteingang