

Dokumentenmanagement



Foto: Tiroler Versicherung

# KFZ-ANMELDUNG AUF DIGITALE BEINE GESTELLT

**tiroler**  
VERSICHERUNG

**Kunde:** TIROLER VERSICHERUNG

**Branche:** VERSICHERUNG

**Gründungsjahr:** 1821

**Sitz:** Innsbruck, Österreich

**Website:** [www.tiroler-versicherung.at](http://www.tiroler-versicherung.at)

Die TIROLER ist ein moderner Universalversicherer mit einer soliden Eigenkapitalausstattung. Im Jahr 1821 als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit gegründet dient das Denken und Handeln ausschließlich dem Wohlergehen der Mitglieder. Die Gesellschaftsform entspricht dem Grundgedanken einer Versicherung und ist nach zwei Jahrhunderten noch immer gültig. Die Versicherung hat im Frühjahr 2021 mit dem Dokumentenmanagement „Therefore“ von Canon den gesamten KFZ-Anmeldeprozess erfolgreich digitalisiert.

## Herausforderungen

Entgegen den Zentralisierungstendenzen in der Wirtschaft, versucht die TIROLER ganz nah am Kunden zu agieren. Diese anhaltende Erfolgsgeschichte ist nur möglich, wenn man am Puls der Zeit bleibt und offen für Neues ist. Vor diesem Hintergrund stellt sich das Unternehmen den Herausforderungen, die die anstehende Digitalisierung mit sich bringt, und optimiert laufend Geschäftsprozesse, um die Effizienz zu steigern und die Interaktion mit den Kunden zu verbessern. „Wir beobachten laufend die bestehenden Kommunikationswege und analysieren das damit verbundene Optimierungspotenzial“, betont Mag. (FH) Alexander Jenewein, der sich bei der TIROLER VERSICHERUNG um die Bereiche „Projekte und Prozesse“ kümmert. Gerade bei Routineaufgaben sieht er durch die Implementierung unterschiedlicher technischer Lösungen eine große Effizienzsteigerung.

## Umfassende Gesamtlösung

Im Frühjahr 2020 startete das Versicherungsunternehmen die Evaluierungsphase für eine umfassende Gesamtlösung für die KFZ-Anmeldung - inklusive der Einbindung der elf Kundenbüros außerhalb Innsbrucks. Mit einer End-to-End-Lösung wollte man vom Input über die Verarbeitung bis zum Output und der Archivierung, die einzelnen Prozesse im Gesamtkontext optimieren. Die damit verfolgten

**Canon**

Ziele fasst Alexander Jenewein folgendermaßen zusammen: „Wir wollten einerseits das Risiko, das mit einer physischen Akte verbunden ist, reduzieren und andererseits durch den Verzicht von Papier einen Beitrag zur Nachhaltigkeit leisten. Die Einsparung an gedruckten Seiten ist nicht zu unterschätzen.“

Darüber hinaus galt es den Service rund um die KFZ-Zulassung weiter zu optimieren und parallel dazu mit einem digitalen Archiv die notwendige Sicherheit gegenüber der Behörde, aber auch den Kunden zu schaffen, indem jeder einzelne Schritt dokumentiert und nachvollziehbar ist. Im Rahmen der Evaluierung ist man auf die Dokumentenmanagement-Lösung „Therefore“ von Canon gestoßen, die mit ihrem klaren Funktionsumfang überzeugte. „Wir haben schnell erkannt, dass Therefore für uns eine optimale Basis darstellt, um ohne große Adaptierungen die KFZ-Zulassung auf digitale Beine zu stellen“, versichert Alexander Jenewein. Darüber hinaus verbindet die TIROLER und Canon schon über viele Jahre eine Zusammenarbeit im Bereich der imageRunner-Drucker und der Workflow-Software uniFLOW, die auch in das Projekt der KFZ-Zulassung integriert wurden.

## Klare Vorteile

Der mit „Therefore“ aufgesetzte Workflow ermöglicht es, Anträge automatisiert zu erstellen, zu bearbeiten, zu schließen und schlussendlich zu archivieren. Dabei wird der Zulassungsakt und alle damit in Verbindung stehenden Anträge als PDF in „Therefore“ hinterlegt und der jeweilige Status, wie beispielsweise „in Bearbeitung“, „unterzeichnet“ oder „archiviert“, erfasst. Über die zentrale Suchabfrage kann der Status abgefragt und der Fall gezielt bearbeitet werden. Zusätzlich werden die Akten am Ende geschlossen, um Änderungen auszuschließen. So wird für eine revisionskonforme Speicherung gesorgt. Das ist für die TIROLER sehr wichtig, da die KFZ-Anmeldung stellvertretend als Behörde agiert.

Für den Antragsteller hat sich mit der Einführung von „Therefore“ fast nichts verändert – der Antrag wird nicht mehr in Papierform unterschrieben, sondern auf einem Signatur-Pad. Hier hat sich die TIROLER für eine Lösung inklusive einem PDF-Viewer entschieden. Über das Signatur-Pad kann der Antragsteller das zu unterzeichnende Dokument vor der Unterschrift nochmals durchsehen, was die Akzeptanz bei Kunden erleichtert.

Um physische Anträge und Dokumente zu digitalisieren, kommt der uniFLOW Scan Processing Server zum Einsatz. Mitarbeiter schalten die Funktion an den 30 unterschiedlichen imageRUNNER-Systemen über den Kartenleser frei. Die gescannten Dokumente werden über das Menü dem ausgewählten Akt hinzugefügt. Auch für den Ausdruck von Dokumenten wird auf uniFLOW und hier auf die Funktion „mobile Print“ bzw. „Print to IP“ zurückgegriffen und auf dem selektierten Drucker für den Kunden zu Papier gebracht.



Mag. (FH) Alexander Jenewein,  
„Projekte und Prozesse“  
bei der TIROLER VERSICHERUNG

„“ Die Zusammen-  
arbeit mit Canon  
hat sehr gut funktioniert.  
Nicht zuletzt deshalb, weil  
man das Projekt und die  
damit zu digitalisierenden  
Prozesse gemeinsam er-  
arbeitet hat. Die Testphase  
wurde genutzt, um kleinere  
aber notwendige Adaptie-  
rungen vorzunehmen.

**Canon Deutschland GmbH**  
Europark Fichtenhain A10  
D-47807 Krefeld  
Tel.: +49 (0) 2151 3450  
[canon.de/business](http://canon.de/business)

**Canon Austria GmbH**  
Oberlaaer Straße 233  
A-1100 Wien  
Tel. +43 (1) 680 88 0  
[canon.at/business](http://canon.at/business)

**Canon (Schweiz) AG**  
Richtistrasse 9  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 (0) 848 833 835  
[de.canon.ch/business](http://de.canon.ch/business)

Stand: Dezember 2021