

Digital Mailroom/
Input-Management

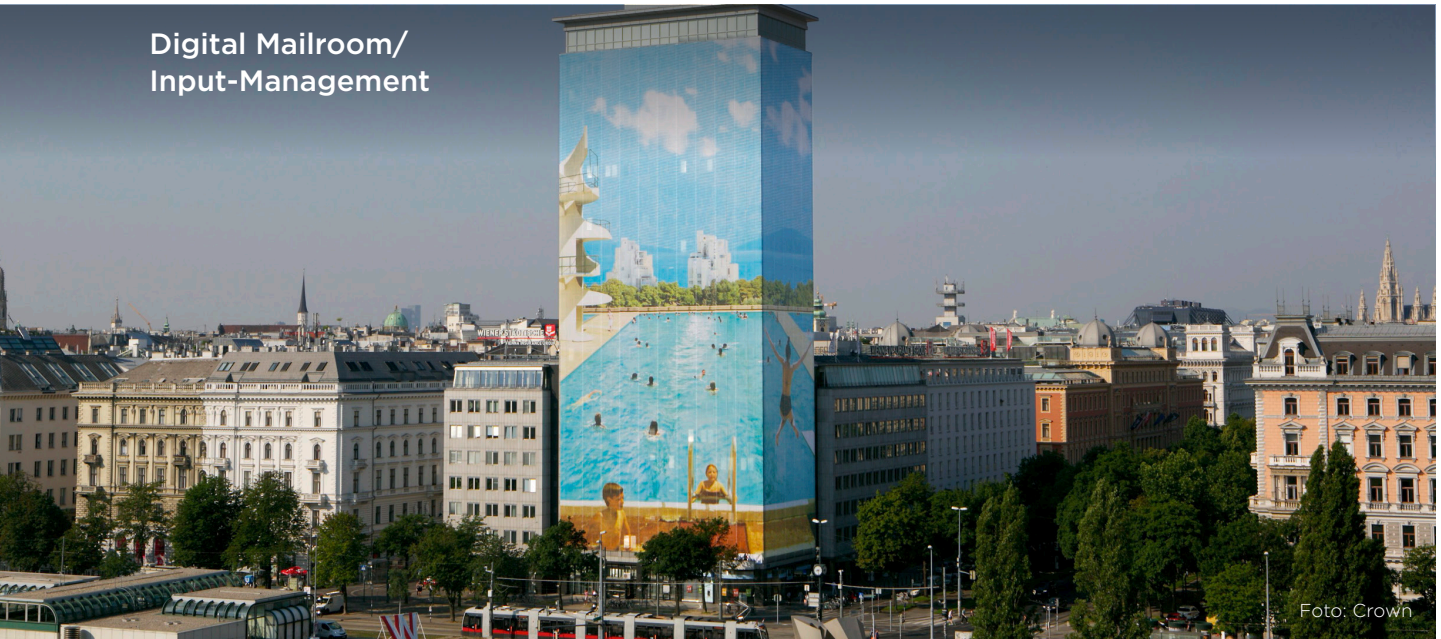


Foto: Crown

IN DER DIGITALEN WELT ANGEKOMMEN



Kunde: Vienna Insurance Group AG (VIG)

Branche: Versicherung

Gründungsjahr: 1824

Sitz: Wien, Österreich

Website: www.vig.com

Die Vienna Insurance Group (VIG) ist ein internationaler Versicherungskonzern, der vom Hauptsitz Wien aus seine Aktivitäten steuert. In Österreich sind vor allem die Marken Wiener Städtische Versicherung und Donau Versicherung bekannt. Nach der Öffnung Osteuropas im Jahr 1989 hat sich der Versicherungskonzern vom „First Mover“ zum Marktführer in Zentral- und Osteuropa entwickelt. Die langjährige Erfahrung und die Konzentration auf die „Kernkompetenz des Versicherns“ bilden die solide und sichere Basis für die mehr als 22 Millionen Kunden in der CEE-Region.

Canon

Herausforderung

Die Strategie ist auf nachhaltiges, profitables Wachstum ausgerichtet, und hier spielt die digitale Transformation eine zentrale Rolle. „Die Digitalisierung steht für die VIG-Versicherungsgruppe ganz weit oben auf der Agenda“, erläutert Robert Redl, Leiter der Betriebsorganisation bei VIG. Wobei das Input-Management eine strategische Bedeutung hat, da mit ihm auch die Basis für weitere Digitalisierungsprojekte geschaffen wurde.

Ende 2018 hat die VIG gemeinsam mit dem konzerneigenen IT-Dienstleister twinformatics eine Ausschreibung für die Wiener Städtische Versicherung und die Donau Versicherung gestartet, um einen Managed Services Provider für das Input-Management zu finden, der neben der Implementierung einer geeigneten Softwarelösung auch den laufenden Betrieb der digitalen Poststelle für die nächsten sechs Jahre übernimmt. „Wir wollten das Thema von Anfang an komplett outsourcen und an einen Generalunternehmer übergeben, da wir weder über das Know-how noch über die Ressourcen verfügen“, erklärt Redl. Pro Jahr treffen etwa 2,5 Millionen Dokumente in analoger oder digitaler Form ein, was einen enormen Arbeitsaufwand in der Verwaltung auslöst. Wobei die Menge an physischer Post schon seit mehreren Jahren rückläufig ist und der Trend coronabedingt beschleunigt wurde.

Das Ziel ist es, durch die Digitalisierung des E-Mail- und physischen

Posteingangs, die gesamte Organisation der Versicherung noch kundenfreundlicher und serviceorientierter aufzustellen. Aus der Ausschreibung ging Canon im Herbst 2019 als Sieger hervor und übernahm die Rolle des Generalunternehmers. Gemeinsam mit den Partnern smartCAP mit einer Kofax-Software-Lösung und Laube für die manuellen Tätigkeiten in der Vorbereitung sowie der Validierung konnte sich Canon gegen internationale IT-Systemhäuser durchsetzen. „Den unstrukturierten Posteingang zu analysieren und zu strukturieren, ist das zentrale Ziel und gleichzeitig auch der USP des Projektes“, sagt Senior-Projektmanagerin Nina Faè.

Lösung

Die Abholung der physischen Post erfolgt durch Laube und wird in ihrem Scancenter digitalisiert. Im nächsten Schritt erkennt die Kofax-Software mittels künstlicher Intelligenz, um welche Art von Dokument es sich handelt, und extrahiert jene Informationen, die für eine automatisierte Weiterverarbeitung bei VIG notwendig sind. Wobei die Kofax-Software auch digitale Dokumente, die via E-Mail eintreffen, klassifiziert, indiziert und relevante Informationen extrahiert. Manuelle Eingriffe erfolgen nur dann, wenn die Software die Informationen nicht auslesen kann. Die manuelle Validierung übernehmen die Mitarbeiter*innen von Laube. „Laube hilft Menschen mit besonderen Bedürfnissen beim Wiedereinstieg in die Arbeitswelt. Ein Ansatz, der sehr gut zum sozialen Engagement der Vienna Insurance Group passt“, betont Faè. Im Schadensbereich ist das Projekt Mitte 2020 in Betrieb gegangen, und jetzt folgt ein Bereich nach dem anderen. „Wir mussten das eine oder andere nachbessern, aber bei einem Projekt dieser Größenordnung ist das ganz normal. Die Teams aller Stakeholder haben lösungsorientiert zusammengearbeitet und das Projekt zum Erfolg geführt“, versichert DI Klaus Krebs, IT-Steuerung und Providermanagement.

Anwender- und Kundennutzen

Der VIG ist es mit Hilfe von Canon gelungen, dem unstrukturierten Posteingang eine Struktur zu geben und die Informationen auszulesen, zu qualifizieren und sie richtig zuzuordnen. In Summe konnte die Datenqualität deutlich angehoben werden. Zusätzlich wurden die Abläufe in den einzelnen Versicherungen harmonisiert, wodurch sich weitere Synergien und Effizienzsteigerungen ergaben. Die Sachbearbeiter haben jetzt mehr Zeit, sich um komplexe Fälle zu kümmern und somit besser und schneller auf Anfragen zu reagieren. „Zufriedene Kunden sind die beste Werbung, und wir stärken unsere Position als verlässlicher Partner am Markt“, meint Senior-Projektmanagerin Faè. Darüber hinaus wurden mit dem Projekt auch die Grundlagen für die Dunkelverarbeitung gelegt. Das sei zwar ein gewagter Schritt, doch in Verbindung mit der künstlichen Intelligenz und der Vorvalidierung möglich. In einem solchen Szenario können etwa Schadensfälle automatisch ohne menschlichen Eingriff sogar bis zur Auszahlung der Schadenssumme abgewickelt werden.



Robert Redl

Leiter der Betriebsorganisation,
Vienna Insurance Group AG

„Das Projekt wird sich über die nächsten Jahre in der Kundenzufriedenheit und strategischen Ausrichtung des Unternehmens rechnen...“



DI Klaus Krebs

IT-Steuerung und Providermanagement

„Die Teams aller Stakeholder haben lösungsorientiert zusammengearbeitet und das Projekt zum Erfolg geführt.“

Canon

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

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

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

Stand: April 2021