



Canon

AUTOMATISIERTE BARRIEREFREIHEIT

Barrierefreiheit auf Knopfdruck: Bei der ITERGO entsteht Zugang zu Informationen für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen heute automatisch. Wo früher komplexe gesetzliche Vorgaben, unklare Anforderungen und tausende Dokumentvarianten für Unsicherheit sorgten, sorgt nun eine intelligente automatisierte Lösung für barrierefreie Dokumente im PDF/UA-Standard. Herzstück der Lösung ist eine von Canon und seinen Partnern entwickelte Konvertierungslogik, die aus jeder beliebigen Vorlage ein barrierefreies Dokument erzeugt – ganz ohne Anpassungen in den Fachbereichen

Wie ITERGO Millionen Dokumente in PDF/UA transformiert

Die ERGO Group zählt zu den größten Versicherungsunternehmen in Deutschland und Europa. Mit rund 15 Millionen Kund:innen und jährlich bis zu 40 Millionen versandten Dokumenten in Deutschland hat das Thema digitale Barrierefreiheit eine enorme Dimension. Spätestens mit dem Inkrafttreten des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes am 28. Juni 2025 musste gehandelt werden – und zwar schnell.

Barrierefreie Dokumente werden Pflicht – und Chance

Als das Projekt startete, waren die Rahmenbedingungen unklar: Welche Dokumente sind betroffen? Welche technischen Standards gelten? Und wie lässt sich Barrierefreiheit für blinde und sehbeeinträchtigte Kund:innen in einer Organisation mit über 5.500 dynamischen Dokumentvorlagen umsetzen?

Michael Adamitzki, Head of Document Services bei ITERGO, erinnert sich:

„Wir hatten früh verstanden, dass das Gesetz kommt. Aber uns war nicht bewusst, wie stark die Kundenkorrespondenz betroffen sein würde. Und dann standen wir plötzlich vor der Frage, wie wir Barrierefreiheit für tausende, teils hochvariable Dokumente sicherstellen können.“

ERGO

A Munich Re company

Kunde: ITERGO
Branche: Versicherung

Sitz: Düsseldorf,
Hamburg, Köln,
München

Website:
<https://www.ergo.com/de>



Man entschied sich bewusst gegen eine Trennung nach Ziel- oder Prozessgruppen. Jede Person hat Anspruch auf barrierefreie Dokumente. Daher machte es wenig Sinn, nur einzelne Strecken herauszugreifen. Die Leitlinie lautete daher: Barrierefreiheit konsequent und für alle.

Adamitzki fasst es so zusammen: „*Wenn wir Barrierefreiheit ermöglichen, dann überall. Nicht nur dort, wo es gesetzlich gefordert ist – und nicht nur für bestimmte Zielgruppen. Denn am Ende kann es jeden treffen.*“

Automatisierung statt Einzelbearbeitung

Was zunächst simpel klingt, war in Wahrheit eine Mammutaufgabe. Die ERGO arbeitet mit über 5.500 Briefvorlagen, die dynamisch mit Daten angereichert werden. Eine manuelle Anpassung wäre weder zeitlich noch wirtschaftlich realisierbar gewesen. Die Lösung: eine intelligente Konvertierungsmaschine, die jedes beliebige Dokument automatisiert verarbeitet, strukturiert und in ein PDF/UA-konformes Format überführt. Ohne, dass im Vorfeld an den Vorlagen etwas verändert werden muss.

Adamitzki betont:

„*Wir wollten eine Lösung, die resistent ist gegen spätere Änderungen an Vorlagen. Ein Automat, der ein PDF nimmt – und ein PDF/UA ausgibt. Das war unser großer Auftritt.*“

Heute erkennt die Lösung Strukturen, Überschriften, Tabellen, Lesereihenfolgen und Alternativtexte automatisch und erzeugt ein barrierefreies Dokument, das Screenreadern und Assistenzsystemen optimale Orientierung bietet.

Vom Corporate Design zur automatisierten Maschine

Der technische Kern der Lösung liegt im Canon-Ökosystem und im engen Zusammenspiel mit spezialisierten Canon-Partnern. Dabei half ein Faktor besonders: das klar definierte Corporate Design der ERGO.

Gemeinsam definierte das Projektteam die ersten 1.000 wichtigsten Dokumente als Trainingsbasis und entwickelte daraus ein generalisierbares Regelwerk. Der Ansatz war pragmatisch: Was bis zum gesetzlichen Stichtag ausgereift sein muss, wurde priorisiert. Besonderheiten konnten nachgelagert werden.

Mit einem kleinen, hochspezialisierten Team aus 10–12 Expert:innen entstand in wenigen Monaten eine robuste Produktionsstrecke, die bis heute stabil läuft und kontinuierlich weiter optimiert wird.

„*Wir hatten keinen Wegweiser und kein Referenzprojekt*“, sagt **Adamitzki**. „*Wir haben uns schrittweise vorgetastet – und es hat funktioniert.*“

Digital und inklusiv: Barrierefreiheit für Millionen Kund:innen

Der Erfolg zeigt sich in beeindruckenden Zahlen:

- **Bereits über 2,5 Millionen Dokumente** wurden automatisiert barrierefrei erzeugt.
- Die Lösung ist heute **in Deutschland, Österreich und Tschechien** im Einsatz.
- **Kein einziges negatives Feedback**, keine Produktionsstörung.
- **Keine Mehrarbeit für Fachbereiche** – alle Prozesse laufen im Hintergrund.
- **Zukunftssicher**: die Lösung ist skalierbar, international einsetzbar und rechtlich sicher.

Besonders die Schwerbehindertenvertretung der ERGO war ein wichtiges Korrektiv im Projekt und lieferte wertvolle inhaltliche Hinweise – jenseits juristischer Anforderungen.



**„Wir haben die Welt ein kleines Stück besser gemacht“, resümiert Adamitzki.
„Und das ganz ohne dauerhafte Zusatzkosten.“**

Michael Adamitzki, Head of Document Services, Munich Re Group Technology

Change durch Entlastung

Während die rechtliche Abteilung maximale Sicherheit erwartete, befürchteten die Fachbereiche massive Mehrarbeit. Doch der Automatismus beseitigte diese Sorge vollständig. Nur an wenigen Stellen wurden Impulse gesetzt – zum Beispiel beim Vermeiden verschachtelter Tabellen, die für Screenreader schwer interpretierbar sind.

Adamitzki erklärt:

„Wir wollten bewusst nicht, dass hunderte Menschen plötzlich Barrierefreiheit lernen müssen. Wir wollten es zentral lösen. Und das ist uns gelungen.“

Ein Blick nach vorn

Künftig soll das Feedback von Verbänden und sehbeeinträchtigten Nutzer:innen noch stärker einfließen und auch das Vorlagen-Design weiter auf Barrierefreundlichkeit ausgerichtet werden.

Mit Blick auf eine alternde Bevölkerung sieht Adamitzki darin einen entscheidenden Schritt, langfristig verständliche und zugängliche Kommunikation im Rahmen des konzernweiten Roll-Outs zu gewährleisten.

Canon als verlässlicher Partner

Für ITERGO war entscheidend, einen Partner zu wählen, der technologische Kompetenz mit langfristiger Stabilität verbindet. Zum einen ist die Dokumenten- und Outputinfrastruktur der ERGO-Gruppe seit Jahren eng mit Lösungen von Canon und dessen Partnern verzahnt und zum anderen bietet Canon die dringend notwendige Verlässlichkeit. *„Ich brauche einen Partner, auf den ich mich auch in zehn Jahren noch verlassen kann“, sagt Adamitzki. „Canon bringt die Expertise und die Stabilität mit, die für ein Projekt in dieser Größenordnung unverzichtbar sind.“*



<https://www.canon.de/view/unsee-the-world/>

Die Canon-Initiative **World Unseen** spielte eine zusätzliche inspirierende Rolle, da sie das Thema Barrierefreiheit in der Kunst sichtbar machte und ein Bewusstsein schuf, das auch in der ERGO auf offene Ohren stieß.

Die Welt anders sehen.

Die Online-Ausstellung „World Unseen“ ermöglicht es Menschen mit Sehbehinderung, die Kraft eindrucksvoller Fotografie zu erleben.

CANON INFORMATION MANAGEMENT

UNSERE EXPERTISE

- Mehr als 30 Jahre Erfahrung in Prozessentwicklung, Implementierung und Orchestrierung von Lösungen.
- Über 2.700 Kunden im Bereich Informationsmanagement in ganz Europa
- EU-weite Experten, einschließlich in speziellen „Kompetenzzentren“

WIE CANON IHRE ORGANISATION UNTERSTÜTZT

- Nahtlose Integration von analogen und digitalen Daten
- Individuelle Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse
- Expertise deckt die gesamte Bandbreite der Eingangs-, Verarbeitungs- und Ausgabeprozesse ab

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