

# Modernisierung des Output-Managements

## Neuausrichtung der Dokumentenproduktion

Unter dem zunehmenden Konkurrenz- und Kostendruck sind viele Versicherer dazu gezwungen, ihre Output-Produktion zu modernisieren und effizienter aufzustellen. Die primär zu bewältigenden Aufgaben sind die schnelle Umsetzung neuer Produkt- und Geschäftsmodelle sowie die zunehmende Digitalisierung und Mobilisierung der Kontaktpunkte zu Kunden und Vertriebspartnern. Sie sind der Auslöser für eine Neugestaltung oder Konsolidierung der bestehenden Dokumentenproduktion – eine komplexe Aufgabe, die einen kompetenten und erfahrenen Partner wie Sopra Steria erfordert.

## Die Herausforderungen

Erhöhte Innovationsfähigkeit bei der Entwicklung und Einführung neuer Produkte, die stärkere Orientierung an den Kundenbedürfnissen und eine verbesserte Reaktions- und Anpassungsfähigkeit bei der Umsetzung der ständig steigenden regulatorischen Anforderungen sind die primären Herausforderungen der Versicherer in einem weitgehend gesättigten Versicherungsmarkt, der durch einen hohen Konkurrenz- und Kostendruck geprägt ist.

Bei der Bewältigung dieser Herausforderungen sollten Sie dem Output-Management eine bedeutende Rolle beimessen.

Dokumente/Schriftstücke

- sind das Ergebnis der Geschäftsprozesse im Versicherungsunternehmen,
- bilden die Versicherungsprodukte und -leistungen ab,
- sind die Grundlage der Kommunikation mit Kunden, Agenten und Maklern,
- sind „Visitenkarte“ und „Erscheinungsbild“ des Unternehmens im Markt,
- unterliegen zunehmend strengen regulatorischen Vorgaben.



## Ziele der Modernisierung

---

Ziel eines modernen Output-Managements ist es, den Dokumenten-Output und den Output-Prozess – von der Erzeugung bis zum Versand inklusive der Archivierung der Dokumente – hinsichtlich Zeit, Qualität und Kosten zu optimieren.

Die Modernisierung des Output-Managements zielt ab auf

- stärkere Automatisierung und Digitalisierung Ihrer Output-Prozesse,
- verbesserte Integration in die Kerngeschäftsprozesse,
- Reduktion der Komplexität durch Konsolidierung Ihrer Systeme zur Dokumentenerstellung und Output-Produktion,
- Strukturierung und Standardisierung Ihrer Dokumente und Vorlagen,
- Verbesserung Ihrer Kommunikation mit Kunden und Partnern durch eine stärkere Vernetzung und Erschließung neuer digitaler Output-Kanäle und -Medien,
- Intensivierung Ihres Kampagnen- und Response-Managements,
- Direktzugriff auf Dokumente über neue, digitale Zugangswege für Ihre Kunden und Partner.

In der Summe tragen diese Effekte dazu bei, dass Sie neue Produkte und Anforderungen innerhalb kürzerer Zeit implementieren, Kundenzufriedenheit und Servicequalität verbessern und gleichzeitig Wartungs-, IT-Betriebs- und Versandkosten reduzieren und so Ihre Wettbewerbsfähigkeit im Markt stärken.

## Unser Leistungsangebot

---

Unser ganzheitliches Leistungsangebot lässt sich in die drei Kategorien Dokumentendesign, automatisierte Dokumentenerstellung und Output-Management unterteilen (siehe Abb. 2).

### Dokumentendesign

Das Dokumentendesign beschäftigt sich mit der Standardisierung der Dokumentvorlagen und Formulare. Durch wiederverwendbare Textbausteine und Variablen als Platzhalter, die die Daten aus den Geschäftsprozessen integrieren, werden die Grundlagen und Rahmenbedingungen für eine dynamische Dokumentenproduktion festgelegt. Die Möglichkeit der

Administration von fachlichen Regeln bildet hierbei die Voraussetzung für eine flexible und weitgehend automatisierte Komposition der Dokumente und Steuerung des Erstellungs-, Verarbeitungs- und Versandprozesses.

Drei Ansätze zur Optimierung der Dokumentenentwicklung bestimmen dieses Leistungspaket:

- Die Entwicklungs- und Änderungsprozesse sind zu verschlanken, indem Dokumente kollaborativ, mit allen „Stakeholdern“ – Business, Legal, Marketing und IT – design und umgesetzt werden.
- Die Unternehmenskommunikation ist stärker auf den Kunden auszurichten durch eine gezielte, individualisierte, personalisierte Kundenansprache, ein einheitliches Erscheinungsbild gemäß Corporate Identity und eine flexiblere Wahl der Kommunikationskanäle und -medien (z. B. für kundenindividuelle Massenkommunikation).
- Ein zentrales Redaktionssystem ist zu etablieren, mit dem Sie Layouts auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche entwickeln und Daten, Inhalt, Logik sowie Layout von Dokumenten objektorientiert trennen können. Das Redaktionssystem verwaltet zentral die Ressourcen für alle Dokumente und Formulare inklusive einer Versionierung und Historisierung und unterstützt Tests und Freigabeprozesse bis zur Output-Produktion.

### Automatisierte Dokumentenerstellung

Dieser Themenkomplex verfolgt das Ziel, die Erstellung von Dokumenten möglichst vollständig zu automatisieren und in die Geschäftsprozesse zu integrieren.

Kernpunkt dieses Leistungspaketes ist die Bereitstellung zentraler, unternehmenseinheitlicher Dokumentservices:

- Vollautomatisierte Verfahren für eine performante Massenverarbeitung im Batchbetrieb und/oder transaktionsgesteuerte Dokumentenerstellung im Hintergrund
- Halbautomatische Verfahren für eine On-Demand-Verarbeitung im Sachbearbeiterbetrieb, die mit gezielten Angeboten von Briefvorlagen und Bausteinen die Eingabe von Dokumentendaten auf ein Minimum reduzieren
- Benutzerfreundliche und kontrollierte Textbearbeitungsfunktionen für den Endbenutzer zur individuellen und halbautomatischen Dokumentenerstellung
- Schnittstellenservices für eine optimale Integration in die Prozesse der Geschäftsvorfallbearbeitung

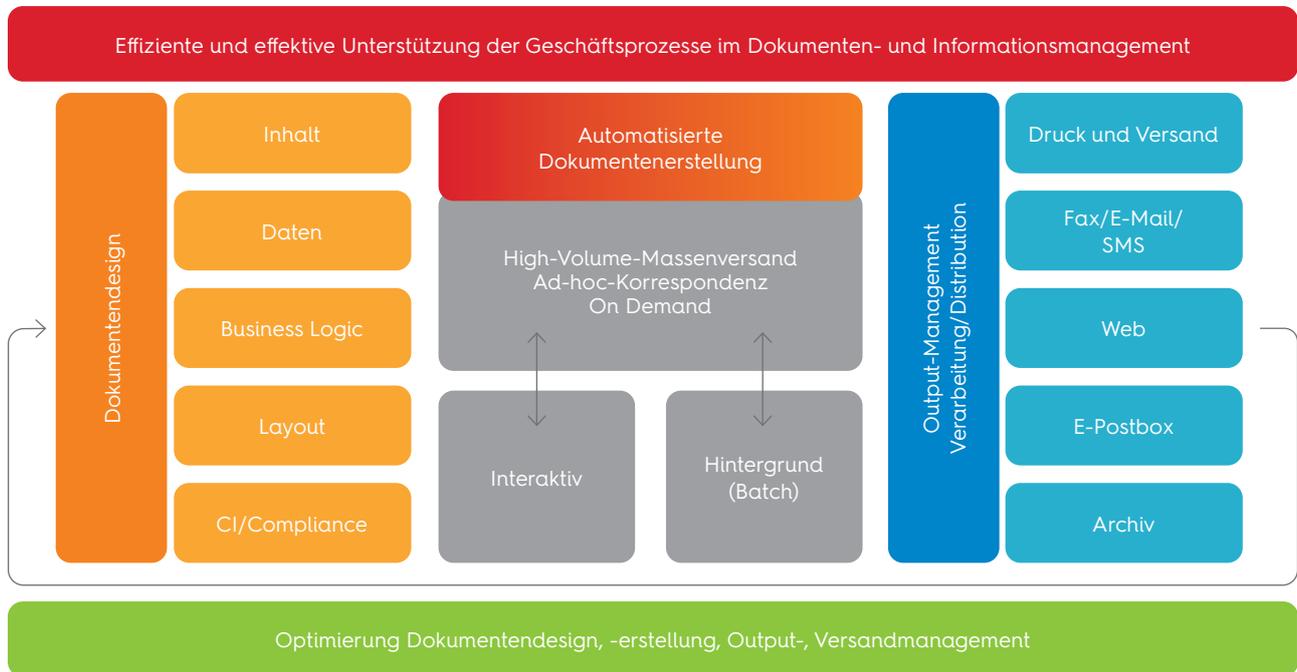


Abb. 2: Kategorien des Leistungsangebotes

- Funktionen der Workflow-Steuerung für Speicherung und Wiederaufnahme der Dokumentbearbeitung sowie für eine Weiterleitung zur Bearbeitung und Prüfung
- Services für die qualitäts- und revisionssichere Protokollierung des Erstellungsprozesses zur Erfüllung der Dokumentations- und Nachweispflichten sowie Services für Monitoring und ein automatisiertes Berichtswesen

Diese Optimierungen durch Neugestaltung der Dokumentenservices gehen meist einher mit einer Konsolidierung der vielfach heterogenen Textsystemlandschaft und generieren so Kosteneinsparungen bei gleichzeitiger Verbesserung von Service und Qualität.

### Output-Management

Ziel des Themenkomplexes Output-Management ist die optimierte Weiterverarbeitung der erstellten Dokumente für den Versand an Ihre Kunden und Verkaufspartner.

Kernpunkte der Optimierung sind, neben Services zur Automatisierung der Verarbeitung, die Schaffung neuer Services für die Distribution des Dokumenten-Outputs über neue digitale Kanäle und Medien:

- Bereitstellung zentraler Funktionen für eine direkte und zeitversetzte Weiterverarbeitung des Outputs, für die Erstellung von Kopien und Duplikaten eines Dokumentes für unterschiedliche Empfänger sowie für die Sammlung und Bündelung von Dokumenten an einen Empfänger

- Generierung von Kosteneinsparungen durch Optimierung der Prozesse im zentralen Druck und Versandservice
- Serviceverbesserungen und -erweiterungen durch eine verstärkte Transformation und Substitution des papiergebundenen durch digitalen Output wie E-Mail, Fax und SMS und/oder die digitale Bereitstellung der Dokumente in einer elektronischen Postbox für Kunden, Vermittler und Makler in einem Webportal, bieten Ihnen zusätzliche Kosteneinsparungen.
- Eine stärkere Ausrichtung von Distribution und Versand auf die Kommunikationsbedürfnisse der Empfänger durch Digitalisierung und flexibler Bedienung der papiergebundenen und elektronischen Output-Kanäle steigert Kundenzufriedenheit und Servicequalität.
- Sourcing-Modelle im Druck- und Versandservice bei Auswahl und Einsatz von Druck- und Versanddienstleistern bieten Ihnen weiteres Kosteneinsparpotenzial.

Ein modernisiertes Output-Management ist somit auch elementarer Bestandteil der Roadmap für den Wandel zu einem digitalisierten Unternehmen.

## Ihre Vorteile

---

Jeder dieser Themenkomplexe erfordert den richtigen Berater mit speziellem Know-how. Unsere Berater unterstützen während jeder Projektphase und bei jeder Themenstellung mit spezifischem Fachwissen. Gepaart mit unserer Expertise in den versicherungstechnischen Prozessen versetzen wir Sie in die Lage, Ihre Kundenkommunikation und Ihr Output-Management zukunftssicher aufzustellen und alle gesetzlichen Anforderungen problemlos zu meistern.

Nutzen Sie unser exzellentes Fach-Know-how und unsere langjährige Expertise bereits in einem frühen Stadium Ihres Projektes. Damit profitieren Sie von der gesamten Kette der Leistungsbausteine im vollen Umfang. Die daraus entstehenden Synergien tragen zu einer hohen Qualität in der Produktion bei.

## Unsere Expertise

Wir sind eine der führenden europäischen Unternehmensberatungen für Dienstleistungsunternehmen und seit mehr als 30 Jahren erfolgreicher Partner der Versicherungsbranche. Mehr als 50 nationale und internationale Versicherungsunternehmen profitieren von unseren Erfahrungen und etablierten Best-Practice-Vorgehensmodellen. Dies zeigen zahlreiche Projekte zur Einführung, Erweiterung und Transformation von Bestandsführungssystemen und IT-Landschaften.

Wir verfügen über hervorragendes Know-how hinsichtlich der einschlägigen gesetzlichen, fachlichen und technischen Anforderungen in diesem Themengebiet. Neben einer fundierten fachlichen und technologischen Expertise bieten wir unsere Leistungen in allen projektrelevanten Bereichen wie beispielsweise Projekt- und Qualitätsmanagement an. Die kundenindividuellen Anforderungen und der ganzheitliche Beratungsansatz stehen für uns hierbei immer im Vordergrund.



---

## Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 45.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

**Sopra Steria SE**  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29  
22085 Hamburg  
info.de@soprasteria.com  
[www.soprasteria.de](http://www.soprasteria.de)