



VOLKSWOHL BUND
VERSICHERUNGEN

Case study: **VOLKSWOHL BUND**

VOLKSWOHL BUND optimiert mit Pitney Bowes Software seine Kundenkommunikation

Die VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung mit Hauptsitz in Dortmund wurden 1919 gegründet und bietet ihren Privatkunden heute ein breites Spektrum von Produkten an, zum Beispiel Lebens- und Rentenversicherungen. 1969 kamen mit der VOLKSWOHL BUND Sachversicherung AG unter anderem Haftpflicht-, Unfall- und Kraftfahrtversicherungen zum Angebotsportfolio hinzu. Inzwischen betreut der VOLKSWOHL BUND mehr als 1,3 Millionen Versicherte, die auf ein Netzwerk von über 13.000 Maklern, Versicherungsagenten und freien Finanzdienstleistern zurückgreifen können.

Ein Gesetz mit Folgen

Seit 1908 gilt in Deutschland das Versicherungsvertragsgesetz, kurz VVG. Es definiert die gesetzlichen Rahmenbedingungen für das Miteinander von Versicherungen und Versicherten. Zum Jahreswechsel 2008 wurde das Gesetz grundlegend reformiert. Seitdem müssen dem Kunden sämtliche Vertragsbestimmungen vor Abschluss bekannt sein und vorliegen.

Dem Kunden kann beispielsweise auf Anfrage ein Angebot inklusive aller Versicherungsbedingungen zugestellt werden. Der Kunde unterschreibt eine Einwilligungserklärung, die er mit zusätzlichen Unterlagen an den Versicherer schickt. Die Kundenpost wird eingescannt und elektronisch archiviert. Die anschließend zu versendende Police besteht nun nicht mehr nur aus Vertragstexten, die das Vertragsverwaltungssystem liefert, sondern auch aus Reproduktionen der vom Kunden eingereichten Dokumente aus dem elektronischen Archiv. Für den Policenversand müssen also Komponenten gemischt werden, die aus mehreren Systemen von unterschiedlichen IT-Plattformen stammen.

„Unsere bisher genutzte Software konnte diese Aufgabe nicht erfüllen und auch eine Nachrüstung war nicht möglich“, erklärt Bernd Ortmann, Leiter IT-Betrieb beim VOLKSWOHL BUND. Hinzu kam erheblicher Zeitdruck: Für die Implementierung der neuen Software blieben nur noch drei Wochen Zeit, da die Evaluation der alten Software länger dauerte als gedacht. Allerdings war das alte System für die neuen Aufgaben nicht ausgelegt.

Alte Partner – neue Lösungen

Die Experten beim VOLKSWOHL BUND mussten somit nicht nur ein Produkt finden, das den technischen Ansprüchen genügte, sondern auch eines, das in kurzer Zeit eingesetzt werden konnte. Die Lösung kam schließlich von einem langjährigen Partner der Versicherung: X-NRW, der Vertriebskanal von Xerox Deutschland in Nordrhein-Westfalen, schlug aus ihrem Vertriebsportfolio die Software P/I Output Enhancement von Pitney Bowes vor. Der VOLKSWOHL BUND und Xerox bzw. X-NRW arbeiten bereits seit den achtziger Jahren zusammen. 2004 begann die Versicherung, die Software P/I Output Management von Pitney Bowes zu verwenden, um Ausgangspost parallel zum ‚Xerox‘-Druck an ein elektronisches Archiv zu übergeben. Alle drei Partner blicken daher auf eine über die Jahre gewachsene vertrauensvolle Zusammenarbeit zurück.

Mit diesem Software-System wird seitdem die gesamte papiergebundene Kundenkommunikation wie Vertragsabschlüsse oder Infomaterial verarbeitet, welche beim VOLKSWOHL BUND immerhin ein Volumen von gut zwei Millionen Seiten pro Monat umfasst.

Die Implementierung der Software durch Xerox und Pitney Bowes gelang innerhalb von nur drei Wochen. WR-Concept, eine Tochter von Xerox Deutschland für Systemberatung, übernahm dabei die individuelle Anpassung der Software zusammen mit Pitney Bowes. „In unseren Augen ist die sehr gute und lange bestehende Partnerschaft mit Xerox Deutschland sowie X-NRW und WR-Concept einer der Hauptgründe dafür, dass wir die Software P/I Output Enhancement in so kurzer Zeit beim VOLKSWOHL BUND implementieren konnten. So eine Aufgabe kann man nur mit einem eingespielten Team lösen“, so Christoph Häbel, Software Account Manager bei Pitney Bowes und Ansprechpartner für das Projekt mit dem VOLKSWOHL BUND. Neben der schnellen Umsetzbarkeit waren die unkomplizierte, benutzerfreundliche Konzeption und die hohe Funktionalität zwei der Hauptgründe des VOLKSWOHL BUNDS, sich für die Software von Pitney Bowes zu entscheiden. „Wegen der Einführung eines neuen Dokumentenerstellungssystems und neuer Anforderungen in der Weiterverarbeitung war ein Umstieg auf ein zentrales Output Management System mit Advanced Function Printing (AFP) Unterstützung sinnvoll. Von Xerox wurden wir – auf Grund der guten Kooperation zwischen Xerox und Pitney Bowes – an die Pitney Bowes-Produktpalette herangeführt. Diese hat uns in die Lage versetzt, unser Output-Management Schritt für Schritt modernen Anforderungen anzupassen: Wir verarbeiten Output nicht mehr nur aus Mainframe-Applikationen, sondern aus einem Dokumentenerstellungssystem, das auch auf Client/Server-Ebene operiert. Dann bündeln wir den Output, optimieren das Porto und archivieren parallel zum Druck elektronisch. Mit der neuen Software können wir sogar archivierte Dokumente in aktuelle Output-Datenströme einspeisen“, sagt Bernd Ortmann über die neuen Anwendungsmöglichkeiten der Software.

“Neben der schnellen Umsetzbarkeit waren die unkomplizierte, benutzerfreundliche Konzeption und die hohe Funktionalität zwei der Hauptgründe des VOLKSWOHL BUNDS, sich für die Software von Pitney Bowes zu entscheiden.”

Druckstrom optimieren

Der P/I Output Manager konvertiert alle üblichen Druckformate (PDL) in das universelle Virtual Dynamic Document-Format (VDD-Format). Dadurch kann P/I Output Enhancement eine Beziehung zwischen einzelnen Druckseiten und Informationen aus den Druckdaten herstellen – unabhängig vom Eingabe-/Ausgabeformat und der Auflösung der Druckdaten. Basierend auf dem VDD-Format bietet P/I Output Enhancement eine Reihe von Funktionen, um das Dokument gemäß eines vordefinierten Skripts zu bearbeiten, zum Beispiel mithilfe einer fortschrittlichen Suchen-und-Ersetzen-Funktion.

Anwender von P/I Output Enhancement können Briefpapiervordrucke durch elektronische Formulare ersetzen und schwarz-weiß Dokumente in Farbdrucke zurückwandeln. Die Software zur Optimierung von Druckströmen zeichnet sich vor allem durch Flexibilität aus. Benutzer haben die Möglichkeit, druckfertige Dokumente zu modifizieren und zu optimieren, ohne die zugrunde liegenden Business-Anwendungen ändern zu müssen. Für den VOLKSWOHL BUND war dabei die Option zur Zusammenfassung mehrerer Einzeldokumente unterschiedlichster Eingangsquellen zu einer einzigen Aussendung ausschlaggebend, um sich für die Software von Pitney Bowes zu entscheiden. Unterstützung bei der Erstellung von Skripten liefert eine intuitive, graphische Benutzeroberfläche.

Gute Zusammenarbeit mit Zukunftsperspektive

Mit der Software von Pitney Bowes hat der VOLKSWOHL BUND nun ein zentrales Output Management System für die Steuerung der Dokumentenströme, die Stapelbildung und Bündelung, den zentralen und dezentralen Druck sowie die Möglichkeit zum Mischen von Xerox/PDF- und AFP/PDF-Dokumenten. Zudem laufen das Drucken, die Archivierung und der Email- sowie Faxversand parallel ab. „Die Umstellung auf P/I Output Enhancement war für uns der richtige Schritt zur richtigen Zeit. Neben dem reibungslosen Ablauf in unseren Augen besonders erwähnenswert: Die sehr kompetente fachliche Begleitung durch Xerox und Pitney Bowes bei der Implementierung dieser Dienste“, resümiert Bernd Ortmann.

“Neben dem reibungslosen Ablauf in unseren Augen besonders erwähnenswert: Die sehr kompetente fachliche Begleitung durch Xerox und Pitney Bowes bei der Implementierung dieser Dienste“

Über Pitney Bowes:

Pitney Bowes bietet innovative Technologien für Klein-, Mittelstands- und Großunternehmen. Die Software, Postbearbeitungssysteme sowie die Service- und Dienstleistungskonzepte unterstützen Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen, mit deren Kunden in Verbindung zu treten, die Kundenbindung zu stärken und den Umsatz zu steigern.

Die Lösungsplattform von Pitney Bowes verbindet physische und digitale Kommunikationskanäle. Sie umfasst neben Lösungen für Transaktions- und Direktmailing-Produktionen auch digitale Mehrkanalkommunikation über Web-, E-Mail und mobile Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pitneybowes.de

Pitney Bowes Deutschland GmbH

Poststraße 4-6
64293 Darmstadt

Tel. +49 (0)6151 5202-0
Fax +49 (0)6151 5202-999
E-Mail: contact.de@pb.com
www.pitneybowes.de

Pitney Bowes Austria Ges.m.b.H.

Ernst Melchior Gasse 20
1020 Wien

Tel. +43 (0)1 2583621-0
Fax +43 (0)1 2583621-34
E-Mail: contact.at@pb.com
www.pitneybowes.at

Pitney Bowes (Switzerland) AG

Vogelsangstrasse 17
8307 Effretikon

Tel. +41 (0)52 35457-57
Fax +41 (0)52 35457-00
E-Mail: contact.ch@pb.com
www.pitneybowes.ch