

Case Study: VHV insurance services GmbH



Die Ausgangssituation

Die VHV insurance services GmbH ist eine der führenden Versicherungsgruppen in Deutschland und spezialisiert auf Versicherungen für die Bauwirtschaft, die Kfz- und Haftpflichtbranche sowie auf die Bereiche Lebensversicherung und Altersvorsorge.

Mit dem Projekt „Outsourcing Digitalisierung Eingangspost“ verfolgte die VHV-Gruppe die Strategie, die Bearbeitung des Posteingangs durch Digitalisierung zu optimieren. Mit dem Ziel einer deutlichen Flexibilitätssteigerung bei Mengenschwankungen und einer erheblichen Kostenreduktion – unter Berücksichtigung der bestehenden hohen Qualitätsstandards. Höchste Priorität hatte dabei die Qualitätssicherung, da die auszulagernden Leistungen einen hohen Einfluss auf das Kerngeschäft der VHV-Gruppe haben.

Die Entscheidungskriterien

Williams Lea war in der Lage, den gesamten Prozesszyklus eines physischen Auftrages abzubilden. Und zwar vom Posteingang bis hin zur Übergabe der aufbereiteten Sendungsrohdaten an die VHV-Gruppe. Zusätzlich erfüllte Williams Lea die Anforderungen bezüglich der Aufbewahrung und Auslieferung der physischen Sendungen und ihrer anschließenden Vernichtung.

Die Lösung

Das gesamte Projekt wurde in zwei Phasen unterteilt. In der ersten Phase wurde die notwendige IT-Infrastruktur errichtet und das Arbeitspaket „Digitalisierung des Posteinganges“ implementiert.

Anschließend wurde in der zweiten Phase diese IT-Infrastruktur skaliert und das Arbeitspaket „Indizierung und Ticketingsystem für Rescan/Originalanforderung“ implementiert. Innerhalb dieser Phasen konnten wesentliche Bereiche effizienter gestaltet werden:

- Die Posteingangsbearbeitung
- Die Arbeitsvorbereitung
- Das Scannen
- Die Indizierung
- Die Datenaufbereitung und Lieferung
- Der Rescan
- Die Originalanforderung
- Das Tracing-System

Williams Lea übernimmt die Digitalisierung der Eingangspost für die VHV insurance services GmbH

Case Study: VHV insurance services GmbH



Outputmanagement

Der Erfolg des Projektes führte dazu, dass die VHV auch das gesamte Outputmanagement an Williams Lea übertrug. Im Geschäftsjahr 2007 betrug die Produktionsmenge im Rahmen des Outputmanagements ca. 2,3 Mio. Sendungen mit insgesamt 5,5 Mio. Blatt. Zusätzlich produzierte das Unternehmen im Januar 2008 erstmalig die Nachschreibung. In allen Bereichen wurden Kosteneinsparpotentiale identifiziert und genutzt. Williams Lea optimiert ebenfalls für die VHV-Gruppe die Beschaffung für Beilagen.

Im Ausblick auf das Jahresendgeschäft 2008 sind folgende Kernziele im Bereich Outputmanagement vereinbart:

- Bereitstellung eines optimalen Service-Level für die Fachabteilung der VHV:
Technologieführerschaft
- Effiziente Ausnutzung der Produktionskapazitäten:
Investitionsschutz
- Permanente Produktionsbereitschaft seitens Williams Lea:
Back-Up

Das Ergebnis

Williams Lea schaffte es, innerhalb des vom Auftraggeber definierten Zeitraums die erforderliche IT-Infrastruktur einzurichten, die Personalressourcen aufzubauen und die Prozesse zu implementieren. Diese ermöglichen es, alle vorhandenen sowie zukünftigen Dokumente des Kunden zu digitalisieren und die relevanten Daten zu erfassen, sowie den gesamten Output zu managen.

Der Projektzeitraum

Der Projektstart erfolgte im April 2007. Im August 2007 konnte die komplette IT-Infrastruktur produktiv gesetzt werden. Darauf aufbauend konnten ab Oktober 2007 die definierten Dokumentengruppen der VHV digitalisiert werden. Sukzessive wurde die Implementierung der weiteren Arbeitspakete durchgeführt. Mit der Einführung des letzten Arbeitspaketes im April 2008 war das Projekt abgeschlossen.

Die Vorteile für die VHV

- Zeit- und Kosteneinsparungen durch frühe Digitalisierung der Eingangspost und effiziente Ansteuerung der qualifizierten Sachbearbeitung durch eine umfangreiche Klassifizierung/Indizierung
- Lieferung der Daten nach vereinbarten Richtlinien. Saisonale und ereignisgetriebene Mengenschwankungen werden berücksichtigt
- Höchste Flexibilität durch Skalierbarkeit der Leistungen

Das Projekt in Zahlen

Täglich werden im Rahmen der Digitalisierung der Eingangspost der VHV-Gruppe durchschnittlich ca. **16.500 Dokumente** (45.000 Blätter), in Zeiten hoher Auslastung bis zu **27.500 Dokumente** (75.000 Blätter) verarbeitet.

Im Rahmen des Outsourcing-Prozesses konnte Williams Lea deutliche Kosten- und Organisationsvorteile realisieren