

Referenzbericht

Gut gerüstet für den großen Sturm



Projektzeitraum

26.04.2007 - HEUTE

70 Anwender

im Einsatz: nscale Cockpit

Bewährungsprobe im Sturm

Wie die Ostangler Versicherungen sich für die Digitalisierung fit gemacht haben.

Sie ist eines der Hype-Themen schlechthin. Kein Wirtschaftsbereich wird ausgespart, auch die Versicherungsbranche nicht. Jedes Unternehmen, ob regionaler Anbieter oder Global Player, muss sich der Herausforderung stellen. Die Ostangler Versicherungen aus Schleswig-Holstein gehen das viel beschworene Thema Digitalisierung schon seit Jahren aktiv an und nicht zuletzt ein Sturm zeigte, dass sie sich damit auf dem richtigen Weg befinden.

Der gute Kapitän zeigt sich bekanntermaßen erst im Sturm. Und dieser Sturm hieß „Christian“ 2013 war das, als das gleichnamige Tiefdruckgebiet über Großbritannien, Skandinavien und Norddeutschland hinweg zog und dabei eine Schneise der Verwüstung hinterließ. Abgedeckte Dächer, überflutete Keller, versicherte Kunden: Der Sturm sorgte in Angeln an der nordöstlichen Spitze der Republik für Chaos.

Mittendrin: die Ostangler Versicherungen als lokal verwurzelter Anbieter. „Das war seinerzeit eine echte Bewährungsprobe“, erinnert sich Karsten Fischenbeck aus der EDV-Abteilung des Unternehmens heute. Innerhalb von zwei Stunden verzeichnete der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit nur in den

„Ohne das System hätte es arge Probleme gegeben, nscale hat uns gerettet. Wir konnten die Menschen sehr schnell und sehr gut beruhigen.“

Andreas Schmid, Vorstand Ostangler Versicherungen

Sparten Wohngebäude und allgemein Sturm ein Stückzahlauflommen von Schäden wie sonst über alle Sparten hinweg in einem Jahr. In der Folgezeit kam zu diesem Sturmereignis eine „Flut“ von Schadenmeldungen und knapp sechs Wochen später mit „Xaver“ ein weiterer schwerer Sturm. Am Hauptsitz in Kappeln an der Schlei standen die Telefone nicht mehr still. „Man muss sich vor Augen halten, dass viele dieser Anrufe keine einmaligen Geschichten sind“, sagt Vorstand Andreas Schmid. „Viele Kunden fragen dann auch mal nach, ob wir die Unterlagen schon bekommen haben oder die Fotos der Schäden schon da sind.“

Mit der IT durch den Sturm

Das Team der Ostangler Versicherungen legte damals Sonder-schichten ein, um dieser Extremsituation zügig Herr zu werden. „Wir konnten die Leute sehr schnell und sehr gut beruhigen“, erklärt Schmid zurückblickend. Dass die Ostangler mit ihren 68.000 Mitgliedern so gut durch den Sturm kam, ist auch ihrer IT zu verdanken. Das Enterprise Content Management System (ECM) nscale der Ceyoniq Technology GmbH ermöglichte seinerzeit allen Mitarbeitern den schnellen und unkomplizierten Zugriff auf die relevanten Informationen zu den Schadensvorgängen, so dass sie jederzeit Auskunft geben konnten über den Status des jeweiligen Verfahrens. „Ohne das System hätte es arge Probleme gegeben, nscale hat uns gerettet“, betont Schmid. Und nicht nur das: Diese Erfahrungen haben die Verantwortlichen ermutigt, den seinerzeit nur im Schadenbereich genutzten Workflow auch in der Vertragsabteilung zu übernehmen.

Aber der Reihe nach: Den ersten Schritt hin zur Digitalisierung der Verwaltungsabläufe hat das 227 Jahre alte Traditionsunternehmen bereits 2002 getan. Die Akte aus Papier war das Medium schlechthin in den alltäglichen Prozessen – mit allen bekannten Nachteilen. Lag sie bei einem Kollegen oder war nicht auffindbar, kam der Prozess ins Stocken. Nicht zuletzt bestand das Risiko, dass ein Brand oder ein Wasserschaden die Akten unwiederbringlich zerstören. So sollte, so konnte es nicht weitergehen, beschlossen die Verantwortlichen der Ostangler Versicherungen vor 15 Jahren. Seinerzeit begann ein Dienstleister, das gesamte, über die Jahre aufgestaute Konvolut in mehreren





Jahren zu scannen. Nun lagen die Dokumente allesamt digital vor, doch dies konnte nur der erste Schritt einer Digitalisierung sein. Eine Softwarelösung ermöglichte die Verwaltung der digitalisierten Akten, allerdings nicht zur Zufriedenheit der Anwender: „Das alles war sehr einfach gehalten, quasi ein großes schwarzes Loch“, sagt IT-Experte Fischenbeck. In dem System habe es keinen Zusammenhang zwischen der Information und der Anfrage gegeben. Resultat: Die Mitarbeiter konnten zwar die einzelnen Dokumente strukturiert suchen und finden, aber die hierin enthaltenen Informationen mussten sie mühevoll von Hand recherchieren.

Digitalisierung: ein fortlaufender Prozess

Dieses wesentliche Manko war letztlich ausschlaggebend für die Ostangler Versicherungen, sich nach einer neuen Lösung umzuschauen. Bei der Ceyoniq Technology aus Bielefeld wurden die Verantwortlichen schließlich fündig. Deren ECM-System nscale erfüllte die Anforderungen des Unternehmens: Ein revisionssicheres elektronisches Archiv sollte zugleich die Unveränderbarkeit der Dokumente und eine entsprechende Versionshistorie bieten. Hinzu kam eine Anbindung an das Bestandsführungssystem, wobei beide Lösungen getrennt voneinander und redundant laufen sollten. Die Ceyoniq Technology

konnte diese Wünsche nicht nur erfüllen, sondern zugleich aussagekräftige Referenzen aus der Branche vorweisen.

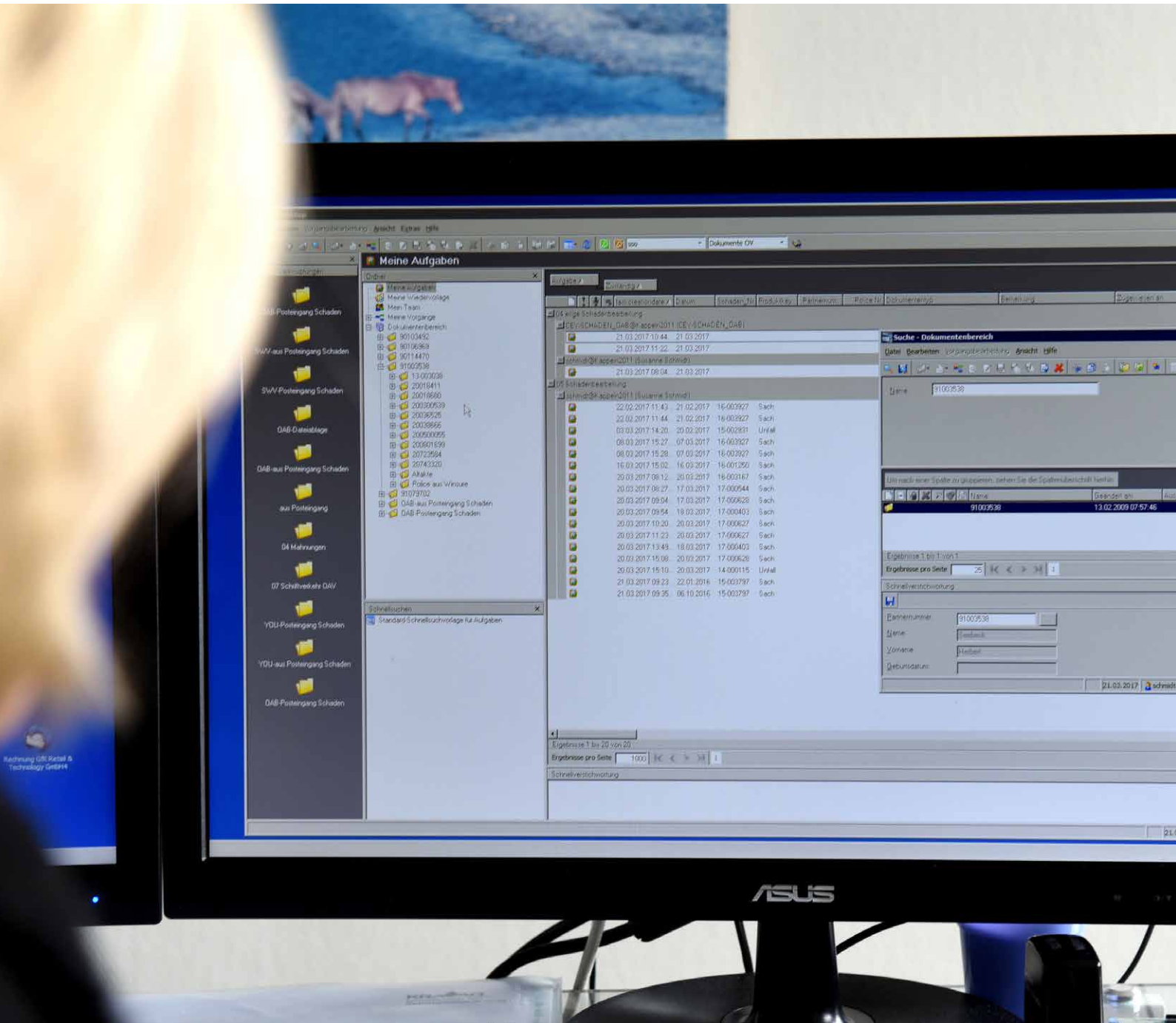
Im nächsten Schritt bildeten die Ostangler über das System auch Schadenakten inklusive der dazugehörigen Workflows ab. Beispiel: Eine Schadenmeldung trifft in der Poststelle ein, sie wird mit einem Barcode versehen, gescannt, der jeweiligen Schadenakte bzw. dem Kunden zugeordnet und dann in den Workflow, eine Art Posteingang, gegeben. Hier wird die Meldung dann weiter auf die entsprechenden Sachbearbeiter mit den jeweiligen Zuständigkeiten verteilt. Das spart einen enormen zeitlichen Aufwand ein, betont Schmid: „Diese Vorsortierung hat auch den Vorteil, dass sich die eigentlichen Schadenssachbearbeiter auf ihre wesentlichen Aufgaben konzentrieren können.“ Sie müssten heute nicht mehr schauen, welcher Kunde betroffen sei, die Akte anfordern oder diese gar suchen, weil ein Kollege sie gerade auf dem Schreibtisch hat.

Nachholbedarf bei Versicherungen

Was bei den Ostangler Versicherungen selbstverständlich ist, gilt nicht für die Branche insgesamt. Bei Extremereignissen wie Christian kommt es bei einigen Mitbewerbern immer wieder zu Problemen mit der Flut von Schadenmeldungen und Anfragen – mit sämtlichen negativen Folgen von Reputations-

schäden bis hin zu Kündigungen der Versicherungsnehmer. Auch wenn gelegentlich aus einem solchen Extremereignis ein Erweckerlebnis wird, sollte man nicht erst auf eine solche Krisensituation warten: „Viele Versicherungsunternehmen, unabhängig von ihrer Größe, haben beim Thema Digitalisierung einen enormen Nachholbedarf“, weiß Horst-Dieter Freitag, Regional Sales Manager bei der Ceyoniq Technology, aus seinem beruflichen Alltag. Dabei stelle sich die Frage des „ob“ nicht: „An dem Thema kommt früher oder später Niemand vorbei. Je länger man allerdings wartet, umso größer ist der spätere Aufwand.“

Bei den Ostangler Versicherungen jedenfalls bestärkte „Christian“ die Verantwortlichen, den eingeschlagenen Weg weiter zu gehen. Ende 2015 führten sie den Workflow für die Vertragsabteilung ein: „Die Kollegen, die jetzt damit arbeiten, sind nach anfänglicher Skepsis total von dem System überzeugt“, berichtet Schmid, der schon weitere Pläne hat. „Wir wollen die Arbeit mit nscale verfeinern und verbessern“, ergänzt Fischenbeck. Ein wesentlicher Schritt hier: die Umstellung der bislang 70 User von nscale Desktop auf die Nutzeroberfläche Cockpit. Nicht zuletzt soll mit der Buchhaltung mittelfristig die letzte Bastion des Papiers bei den Ostangler Versicherungen fallen.



Ceyoniq Technology

Seit mehr als 25 Jahren ist die Ceyoniq Technology GmbH Hersteller branchenübergreifender, intelligenter Softwarelösungen in den Bereichen DMS, ECM & EIM auf Basis der Informationsplattform nscale. Mithilfe dieser modularen, skalierbaren und hochflexiblen Informationsplattform können komplexe Geschäfts- und Kommunikationsprozesse optimiert, Daten zu wertvollen Informationen aufgewertet und Dokumente revisionsicher und beweiskräftig archiviert werden.

Hinzu kommt ein umfassendes Consulting-Portfolio für Informationssicherheit, Datenschutz und Prozessberatung der Versorgungs- und Versicherungswirtschaft. Die Ceyoniq Technology GmbH ist ein Tochterunternehmen der KYOCERA Document Solutions Inc. und beschäftigt am Hauptsitz in Bielefeld sowie an weiteren bundesweiten Standorten mehr als 150 Mitarbeiter.



Referenzpartner

Die Ostangler Versicherungen sind einer der ältesten Sachversicherer Deutschlands. Sitz der Gesellschaft ist Kappeln an der Schlei in Schleswig-Holstein. Als Interessengemeinschaft für Hilfe in Notfällen wurde die Ostangler Brandgilde im Jahre 1788 in der Landschaft Angeln gegründet.

Von der Ostangler Brandgilde können Sie heute alle Leistungen eines modernen Versicherungsunternehmens erwarten. Fachliche und persönliche Beratung sind hierbei oberste Maxime. Die individuelle Beratung durch die Mitarbeiter im Innen- und Außendienst steht unter dem Bemühen, die jeweils maßgeschneiderte Versicherung für Ihre Werte zu finden. Der Leistungsanspruch umfasst dabei jenes Maß an Mitdenken, das ein kundenorientiertes Unternehmen von anderen unterscheidet.



Stand: 11/2017
Änderungen vorbehalten

Marken- und Schutzrechte, Handelsmarken

Alle in diesem Dokument genannten Marken- und Produktnamen, Markenzeichen und Logos sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Die nicht gestattete Nutzung dieser geschützten Zeichen oder sonstiger Materialien ist ausdrücklich untersagt.

CEYONIQ 
Technology

A KYOCERA GROUP COMPANY

Ceyoniq Technology GmbH
Boulevard 9
33613 Bielefeld

Telefon: +49 521 9318-1000
Telefax: +49 521 9318-111
E-Mail: info@ceyoniq.com

www.ceyoniq.com

