

Posteingangsverarbeitung mit hoher Rendite

Vorsorge-Spezialist baut mit NOVO Mail seine elektronische Posteingangsverarbeitung aus.

Bei der Wüstenrot & Württembergische Gruppe (W&W-Gruppe) treffen täglich viele Schreiben ein. Daher stellte sich die Frage, wie sich der klassische Posteingang und elektronische Nachrichten so erfassen und aufbereiten lassen, dass sie für die Bearbeitung in einer hohen Qualität und elektronisch zur Verfügung stehen?

Bei der Kundenkorrespondenz der W&W-Gruppe handelt es sich um viele verschiedene Arten: Nachfrage zu Kontoständen, Beleihungswertunterlagen, Neu- bzw. Erweiterungsanträge, Schadensmeldungen, etc. – Tendenz steigend.

Ausgangssituation:

Der übliche Posteingang wurde eingescannt. Anders sieht es bei E-Mails mit Anhängen aus: Das bisherige System zur Eingangsverarbeitung erlaubte nur eine Konvertierung der E-Mails in schwarz-weiße TIFF-Dateien, dem klassischen Scanner-Format. Die Fachbereiche wollten jedoch jedes Dokument auf dem Bildschirm des Sachbearbeiters so angezeigt bekommen wie im Original. Denn das bisherige Vorgehen führte mitunter dazu, dass Sachbearbeiter die E-Mails inklusive Anhänge zur besseren Lesbarkeit ausdruckten und sie dann den etablierten Scanprozessen zuführten. Eine zeitkritische und teure Methode.

Das Ziel:

E-Mails sollen künftig in hochauflösende Farb-PDFs konvertiert werden. Das verhindert dank der farbigen Anzeige am Bildschirm überflüssiges Drucken. Zudem bietet es den Vorteil der reversionssicheren Archivierung: Liegt das E-Mail-Dokument einmal im PDF-Format vor, lässt es sich auch verlustarm in PDF/A umwandeln, einem gängigen Format für die langfristige Archivierung.

Die Lösung:

Auf der Suche nach einer entsprechenden

Lösung stieß die W&W-Gruppe auf inovoo, einem ausgewiesenen Spezialisten für Multi-Channel-Management und dessen Partner Levigo mit seinen Lösungen für Dokumentenanzeige und -konvertierung. Technologisches Kernstück ist die Software NOVO Mail zur automatischen E-Mail Verarbeitung. Mit der neuen Lösung auf der Captiva-Basis ist die W&W-Gruppe nun in der Lage, komplette E-Mail-Dokumente vieler Formate automatisiert zu erfassen, umzuwandeln und für die nachfolgenden Fachprozesse im Inputmanagement aufzubereiten. Wie das genau funktioniert?

Der Prozeß:

NOVO Mail holt die Nachrichten im EML-Format aus der Ablage und generiert daraus eine MSG-Datei. Außerdem konvertiert die Software E-Mails sowie deren Anhänge in das PDF-Format. Gleichzeitig wird aus den Header-Daten der E-Mail eine XML-Datei erstellt, wo die spezifischen Indexdaten aufgeführt sind. Zusätzlich erfolgt ein Eintrag in die W&W-Datenbank. Dadurch lässt sich jede E-Mail vom Eingang bis zum Abschluss der Verarbeitung im Inputmanagement lückenlos nachvollziehen.

Angeschlossen an den Konvertierungsablauf ist ein von W&W erstellter Workflow mit automatisiertem Inhalts-Check:

1. An welchen Bereich ist das E-Mail-Dokument gerichtet?

Der Anhang der E-Mail wird automatisch

ausgelesen und somit geprüft, welchem Bereich diese E-Mail zuzuordnen ist. So erkennt NOVO Mail, dass es sich bei dem angehängten Dokument z.B. um Schadensfotos handelt. Dies ist also ein Fall für das Schadensmanagement, an welches die elektronische Nachricht automatisch weitergeleitet wird.

2. E-Mail Splitting: Zerlegung der E-Mail in einzelne Komponenten

Für die einfache und schnelle Weiterverarbeitung durch den Sachbearbeiter wird die E-Mail im nächsten Schritt durch das Input Accel-Modul NOVO PDF von inovoo in seine Dokumente – Mail-Body und Anlagen – aufgesplittet. Es teilt ein PDF-Dokument in mehrere Einzeldateien auf (je Anlage und für den Body eine eigene PDF-Datei), sofern fachlich vorgegeben.

Fazit:

Bereits seit Ende 2012 konvertiert die W&W-Gruppe alle eingehenden E-Mails inklusive deren Attachments in Farb PDFs, die automatisch und ohne Medienbruch an die Fachbereiche weitergeleitet werden. Aktuell bewerkstelligt NOVO Mail sogar das dreifache E-Mail Volumen. Dank dieser Automatisierung profitiert die W&W-Gruppe vor allem von einer deutlichen Zeitersparnis aber auch von einer deutlich höheren Qualität in der Anzeige und Archivierung von Dokumenten. ■

Autor:

Ralf Rosenauer,

Projektleiter im

Input-Management bei W&W