

Einheitlicher E-Mail-Eingang

Beim Vorsorgespezialisten W&W ist eine E-Mail jetzt ein Dokument wie jedes andere auch.

Die Wüstenrot & Württembergische Gruppe (W&W-Gruppe) ist der größte unabhängige und kundenstärkste Finanzdienstleister Baden-Württembergs. Annähernd 9000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innendienst und etwa 6000 Außendienst-Partner betreuen rund sechs Millionen Kunden. Seit Ende 2012 konvertiert die W&W-Gruppe alle eingehenden E-Mails inklusive der Attachments in Farb-PDFs, die automatisch an die Fachbereiche weitergeleitet werden. Der Nutzen: eine wesentlich beschleunigte Bearbeitung der Korrespondenz sowie eine höhere Qualität in der Anzeige und Archivierung von Dokumenten.



Der Vorsorgespezialist hat in seinem Inputmanagement Vorsorge getroffen.

W&W-Gruppe (2)

wäre es also, könnte man die Erfassung und Weiterleitung durchgängig digitalisieren.

Grund genug für den Vorsorgespezialisten, sich nach einer Alternative umzusehen. Das Ergebnis: E-Mails in hoch auflösende Farb-PDFs zu konvertieren. So haben die Sachbearbeiter ihre Dokumente ihren Bedürfnissen entsprechend auf dem Bildschirm, und der Ausdruck erübrigt sich. Darüber hinaus ergibt sich ein weiterer Vorteil: Liegt das E-Mail-Dokument einmal im PDF-Format vor, lässt es sich auch verlustarm nach PDF/A wandeln und revisions sicher archivieren.

Beste Lösung von InovoOlution und Levigo

Auf der Suche nach einer entsprechenden Lösung stieß die W&W-Gruppe auf InovoOlution, einen ausgewiesenen Spezialisten für Inputmanagement, und dessen Partner Levigo mit seinen Lösungen für Dokumentenansicht und -konvertierung. Ralf Rosenauer, Projektleiter im Inputmanagement bei der W&W Informatik, sagt: „InovoOlution und Levigo haben uns mit ihren Lösungen und ihrer bisherigen Erfahrung davon überzeugt, dass sie unsere Anforderungen am besten umsetzen können.“

Technologische Kernstücke sind die Software Novo Mail für den automatisierten Import eingehender E-Mails und der Jadice-Server und -Viewer von Levigo für die Konvertierung und Dokumentenansicht. Mit der neuen Lösung auf Input-Accel-Prozess-Basis ist die W&W-Gruppe in der Lage, komplette E-Mail-Dokumente vieler Formate automatisiert zu erfassen, umzuwandeln und für die nachfolgenden Fachprozesse im Inputmanagement aufzubereiten.

Ein Prozess nach Maß

Das Prinzip: Novo Mail holt mittels Mail-Transfer-Agent (MTA auf POP3-Basis) die Nachrichten im EML-Format

Viele Schreiben treffen täglich bei der W&W-Gruppe ein – auf dem klassischen Postweg oder per Fax, zunehmend jedoch als E-Mail, und diese haben oft Anhänge. Dabei handelt es sich um alle Arten der Kundenkorrespondenz wie Nachfragen zu Kontoständen, Beleihungswertunterlagen, Neu- bzw. Erweiterungsanträge oder Schadensmeldungen.

Die Herausforderung für die W&W-Gruppe: Wie lassen sich klassischer Posteingang und elektronische Nachrichten so erfassen und aufbereiten, dass sie für die Bearbeitung in einer hohen Qualität und einheitlich elektronisch zur Verfügung stehen? Beim üblichen Post-

eingang löst das bewährte Einscannen das Problem. Anders sieht es bei E-Mails mit Anhängen aus. Das bisherige System zur Eingangsverarbeitung erlaubte nur eine Konvertierung der E-Mails in Tiff-Dateien, schwarzweiß, 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 – reine Zeit- und Ressourcenverschwendung, aber doch berechtigt. Wie schön



Regeldokumente
als Marketingkanal

Output Management bringt Kommunikationsstrategien voran

Profitieren Sie von unserer Kompetenz in unternehmensweiten High-Volume Druck- und Kommunikationslösungen.

Wir begleiten Sie in allen Phasen eines Projektes, von der Konzeption über Projekt-Management, Realisierung des EOM-Projektes bis hin zu Mitarbeiterschulungen und Workshops.



ProfiForms Projekt GmbH
Hausener Str. 6
71296 Heimsheim
Tel.: +49 (70 33) 30 12-0
info@profforms.de
www.profforms.de

aus der Ablage und generiert daraus eine MSG-Datei. Der in Novo Convert – eine weitere Komponente des Produkts Novo Mail – integrierte Jadice-Server übernimmt die Konvertierung vieler Dokumentenformate aus E-Mail-Anhängen und der E-Mail selbst in das PDF-Format. Gleichzeitig erstellt er aus den Header-Daten der E-Mail



Ralf Rosenauer, Projektleiter im Inputmanagement der W&W IT: „Unsere Sachbearbeiter können optimal auf Anfragen reagieren, und auch die Archivierung in PDF und Farbe bietet einen erheblichen Nutzen für die Lesbarkeit und kurze Durchlaufzeit.“

eine XML-Datei mit den spezifischen Indexdaten. Außerdem erfolgt aus dem ebenfalls von InovoOlution erstellten Input-Accel-Prozess heraus über eine separate Input-Accel-Komponente der W&W ein Eintrag in eine Datenbank. So lässt sich jede E-Mail vom Eingang bis zum Abschluss der Verarbeitung im Inputmanagement lückenlos nachvollziehen.

Angeschlossen an den Konvertierungs-Ablauf ist ein von W&W erstellter Workflow mit automatisiertem Inhalts-Check: Anhand hinterlegter E-Mail-Accounts wird geprüft, an welchen Bereich das E-Mail-Dokument gerichtet ist, und dann wird es entsprechend weitergeleitet. Dabei wurde bereichsabhängig noch das „Splitting“ eines E-Mail-Vorgangs in seine Dokumente – E-Mail-Body und Anlagen – benötigt. Dazu wurde das Input-Accel-Modul Novo PDF Compression von InovoOlution implementiert: Es teilt ein PDF-Dokument in mehrere Einzeldateien auf, also eine eigene PDF-Datei je Anlage und für den Body, sofern dies fachlich vorgegeben ist.

Der neue Gesamtablauf liefert letztlich weit mehr als die eigentliche Konvertierung ins PDF-Format. Es werden die

notwendigen Metadaten ausgelesen und elektronisch an die entsprechenden fachlichen Inputmanagement-Prozesse weitergeleitet. Alles automatisiert und ohne Medienbruch.

„Eine Sache von Minuten“

Dank dieser Automatisierung profitiert die W&W-Gruppe vor allem von einer deutlichen Zeitersparnis. Rosenauer: „Zuordnung, Konvertierung, Indizierung und Weiterleitung sind heute eine Sache von Minuten. Dadurch hat sich die Bearbeitungszeit insgesamt verkürzt – zur Freude der Sachbearbeiter, aber auch des Außendienstes und zum Vorteil für unsere Millionen Kunden.“

Er verhehlt jedoch nicht, dass es bei der Umsetzung neuralgische Punkte gab. Zunächst habe man die Anzahl der Tests und die Definition umfassender Testkriterien unterschätzt: So musste zum Beispiel der Umgang mit kennwortgeschützten PDF-Dateien exakt beschrieben werden. Hierzu wurde am Jadice-Server eine Systemerweiterung eingeführt, die auch solche PDF-Dateien automatisiert verarbeitet, sofern das Kennwort bekannt ist. Wenn nicht, wird es über die „Druckfunktion“ konvertiert. Heute laufen alle Prozesse im E-Mail-Management so, wie es der Anforderungs-Katalog vorgesehen hatte. „Die Qualität der Farb-PDFs ist so nah am Original, dass die Sachbearbeiter die E-Mail-Dokumente direkt weiterverarbeiten können“, sagt Ralf Rosenauer. „Die leistungsfähige Konvertierung in ein hochwertiges Farbformat, einhergehend mit einer beschleunigten, weil automatisierten Verarbeitung des elektronischen Posteingangs – das ist der eigentliche Gewinn für uns.“

Jochen Maier, summ-it

Weitere Informationen:

www.inovoo.com
www.levigo.de