



Optimierung der Kommunikationsprozesse & Qualitätsmanagement

Ausgangssituation und Problemstellung: Die Kundenkorrespondenz erfolgt hoch individuell und kann von Sachbearbeitern beeinflusst und angepasst werden. Weiters sind Qualitätssicherungsmassnahmen erforderlich, besonders wenn rechtlich verbindliche Dokumente versendet werden. Die eingesetzte Infrastruktur der Versicherung war softwareseitig in die Jahre gekommen. Der Unternehmenserfolg und die Übernahme anderer Versicherungen aus den letzten 20 Jahren liess die Kundenbasis und somit das Kommunikationsvolumen stetig ansteigen.

Ziele des Projekts

1. Optimierung der Kommunikationsprozesse:
 - Fachbereichsmitarbeiter können schneller Dokumente erstellen
 - Freigabemechanismen sind einfacher und schlanker abgebildet
2. Optimierung im Qualitätsmanagement:
 - Freigabeprozesse im Zuge der Dokumenten- und Bausteinverwaltung
 - Qualitätssicherungsmassnahmen und Freigabeprozesse während der Dunkelverarbeitung

Die Fakten zum Projekt

- Umsetzungsdauer: 9 Monate
- Fachkräfte: 2 externe, 3 interne Personen
- Reduktion der Kommunikationskosten: 15-20%
- 60 Millionen Dokumente
- Amortisierungsdauer: ca. 18 Monate

„DruckVolumen senken - Mail statt Papier“

„Wenn wir schon drucken müssen zentral statt dezentral“

„Wenn zentral gedruckt wird - lieber extern als intern“

„Wenn postalisch verschickt wird, dann nur mit der Optimierung des Portos mittels Zusammenfassung von Sendungen & Kalkulieren von Beilagen“



Unsere Lösung für die Versicherungen

Durch Nutzung von dmDOC für die Verwaltung und Nutzung von Dokumentvorlagen steht eine **benutzerfreundliche Anwendung** zur Verfügung, die dem Fachbereich maximale Freiheit unter Rücksichtnahme der Vorgaben von Corporate Identity und Corporate Wording ermöglicht. Eine **nahtlose Integration in die Bestands- und Umsysteme** vereinfacht Arbeitsprozesse und reduziert Reibungsflächen auf ein absolutes Minimum.

Die zugrundeliegende **Outputmanagement Lösung docPIPE verteilt den erzeugten Content** entsprechend den Kundenvorgaben auf Papier oder digitalem Wege. Dadurch wird die kundenspezifische Korrespondenz auf ein qualitativ hohes Niveau gehoben und bleibt effizient. Gleichzeitig erfolgt die Zuordnung zu rechtlichen Vorgaben, denn manche Dokumente erfordern rechtlich besonderer Anforderungen und Aufmerksamkeit.

Weiters ist die Integration von internen Verteilmethoden sowie externer Druckdienstleister möglich. Dadurch können die **Produktions- und Versandkosten auf ein absolutes Minimum** reduziert werden.

Über die Lösungen von DocuMatrix

DocuMatrix Produkte ermöglichen eine Optimierung der internen und externen Arbeitsprozesse. Dadurch werden Arbeitsprozesse effizienter gestaltet. Dies wirkt sich unmittelbar positiv auf Personal- und Versandkosten aus. Zudem wird die Qualität durch Standardisierung von Prozessen und der Dokumentinhalte nachhaltig und signifikant erhöht.

Auch stehen unseren Kunden durch Nutzung von DocuMatrix neue Kommunikationsmethoden, die einfach und benutzerfreundlich gewartet werden, zur Verfügung. Dadurch wird die Kundenzufriedenheit nachhaltig hochgehalten.

DocuMatrix ist als Anbieter im Bereich Outputmanagement und Customer Communication Management seit über 22 Jahren ein verlässlicher Partner. Durch zahlreiche abgeschlossene Projekte im Versicherungs- und Finanzsektor fliesst ein hoher Grad an Expertise in Kundenprojekte ein. Dadurch wird sichergestellt, dass Einsparungspotential optimal ausgeschöpft und die Wertschöpfung maximiert wird.

Wir digitalisieren Ihre Unternehmenskommunikation!

Gerne beraten wir auch Sie um Ihre Prozesse zu optimieren und zukunftssicher zu gestalten.