

Einführung eines „Dokumenten Management System (DMS)“ bei den INTER Versicherungen Auf dem Weg zur papierarmen Sachbearbeitung¹

Bernd Seimer

Die INTER-Versicherungen mit Sitz in Mannheim gehört zu den großen Versicherungsgruppen Deutschlands. Sie hat über 2.200 Beschäftigte, davon rund 900 in Mannheim. Die Bilanzsumme betrug 2003 über 6,2 Mrd. €. Die Geschäftsfelder der Inter-Versicherung sind die private Krankenversicherung, Lebensversicherung und der allgemeinen Versicherungen mit Kunden aus verschiedenen Bereichen der Berufsstände (Handwerk, Ärzte und Selbständige).

Von der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems versprach sich die Inter-Versicherung verschiedene Vorteile:

- Zentralisierung und Rationalisierung der Post-Eingangsbearbeitung
- Reduzierung der Durchlaufzeiten
- Entlastung der Sachbearbeiter von administrativen Tätigkeiten
- Verbesserung des Kundenservice durch schnellere Bearbeitung, bessere Auskunftsfähigkeit über alle Ebenen, schneller Zugriff auf Informationen, sichere und einfache automatisierte Arbeitsprozesse

Die Einführung des DMS bei der INTER erfolgte stufenweise. Zunächst sollten alle Bereiche des Kerngeschäfts in die elektronische Vorgangsbearbeitung integriert werden, weshalb man sich zunächst auf die Erstattungsanträge für die Leistungsabteilung Krankenversicherung (LA) konzentrierte.

Nach ersten Erfahrungen einer Pilotgruppe mit der neuen Verfahrensweise des DMS werden die Abteilungen Vertrag Krankenversicherung (VK), sowie die Sparten Haftpflicht-, Unfall- und Sachversicherung (HUS) und Lebensversicherung (LV) eingebunden.

Der Organisationsaufbau erfolgte hierarchisch. Die Administration arbeitete mit der Gesamtleitung zusammen, die daraufhin mit der technischen Leitung und der Produktionsleitung kooperierte. Die erarbeiteten Vorgänge werden von der Produktion durch Voll- und Teilzeitkräfte ausgeführt.

Die systemtechnischen Zuständigkeiten mit dem DMS System liegen unter anderem bei den Fachabteilungen, der Hotline, dem Bereich Netzwerk sowie dem Bereich der Externen wie Telekom und Wartungsfirmen. Das DMS ist unter anderem systemtechnisch abhängig von dem Bereich der vorgangsgesteuerten Dokumentenablage und der Datenbank, dem Bereich des ITA-Archivs, dem DMS Transfer Win 2000 Server.

¹ Für den Druck überarbeitet von Karen Strobel, M.A., Stadtarchiv Mannheim – Institut für Stadtgeschichte.

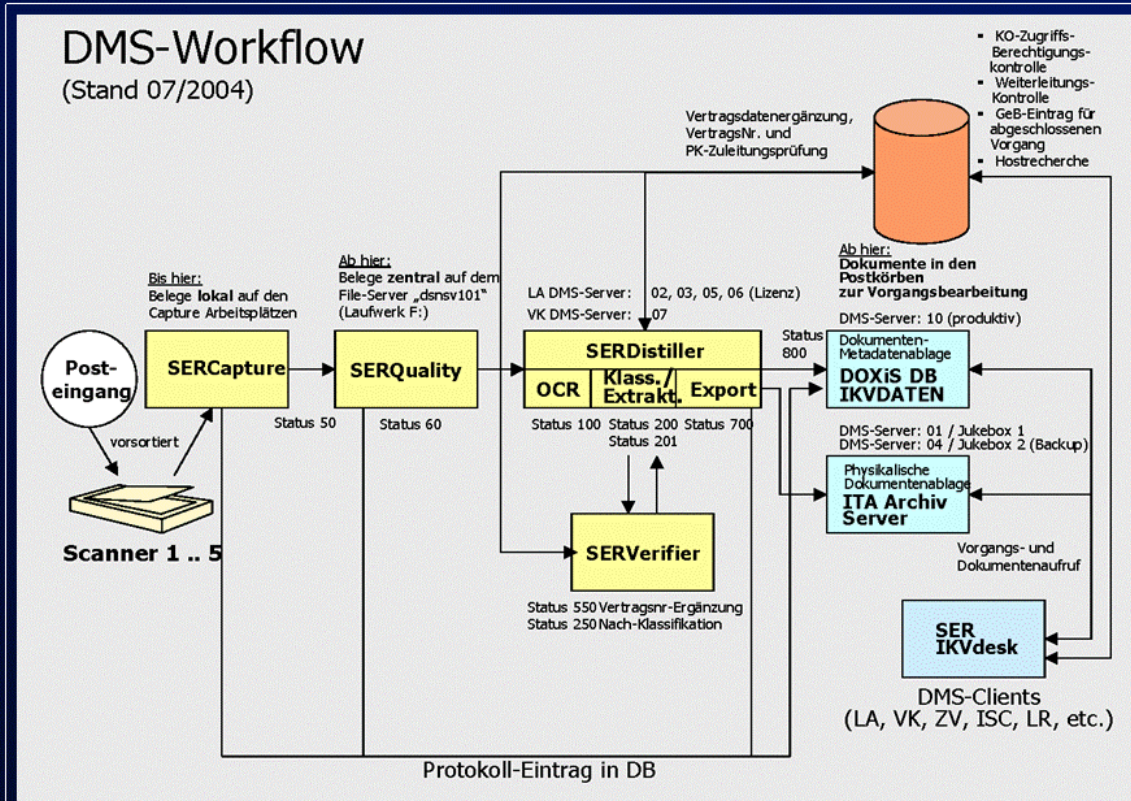


Abbildung 1: Workflow im DMS dargestellt mit Systemkomponenten

Der Prozess für ein DMS-Workflow-System setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen. Zuerst wird die Eingangspost vorsortiert und mittels Einzugsscanner eingelesen. Die entstandenen elektronischen Dateien werden mittels einer Capture-Software zwischengespeichert und dann zu einem Server überspielt, der zu einer Nachbearbeitung der Daten führt. Diese elektronische Vorgangsmappe kann nun mit einem *Programm zur optischen Zeichenerkennung (OCR)* bearbeitet werden, wobei anschließend eine *maschinell unterstützte Klassifizierung/Extraktion* der Belegdaten erfolgt

Die relevanten Daten werden durch die OCR Distiller-Software ermittelt. Erkennt das Programm die Versicherungsnummer nicht, wird es über eine Nachbearbeitung zum Host geschickt, der es wieder in die OCR Software einspielt.

Erfolgt eine Erkennung, werden die Daten im DMS-Archiv gespeichert und dann der Vorgang an die bearbeitende Stelle weitergeleitet. Die Kommunikation zwischen dem DMS und den Sachbearbeitern erfolgt über elektronische Postkörbe. Parallel zum geöffneten DMS-Vorgangsfenster wird der Sachbearbeiter jetzt in einem zweiten Fenster seinen gewohnten Host-Dialog bearbeiten.

Ausgehende Post wird vom Produzenten über das DMS-Archiv zum Host weitergeleitet.

Neben der Sachbearbeitung ist es natürlich auch möglich, per *Recherche-Anforderung* über die revisionssicher im elektronischen Archiv abgelegten Vorgänge der Vertragsakte Auskunft zu erhalten. Hierbei sind der Recherche Zugriffsberechtigungen vorgeschaltet.

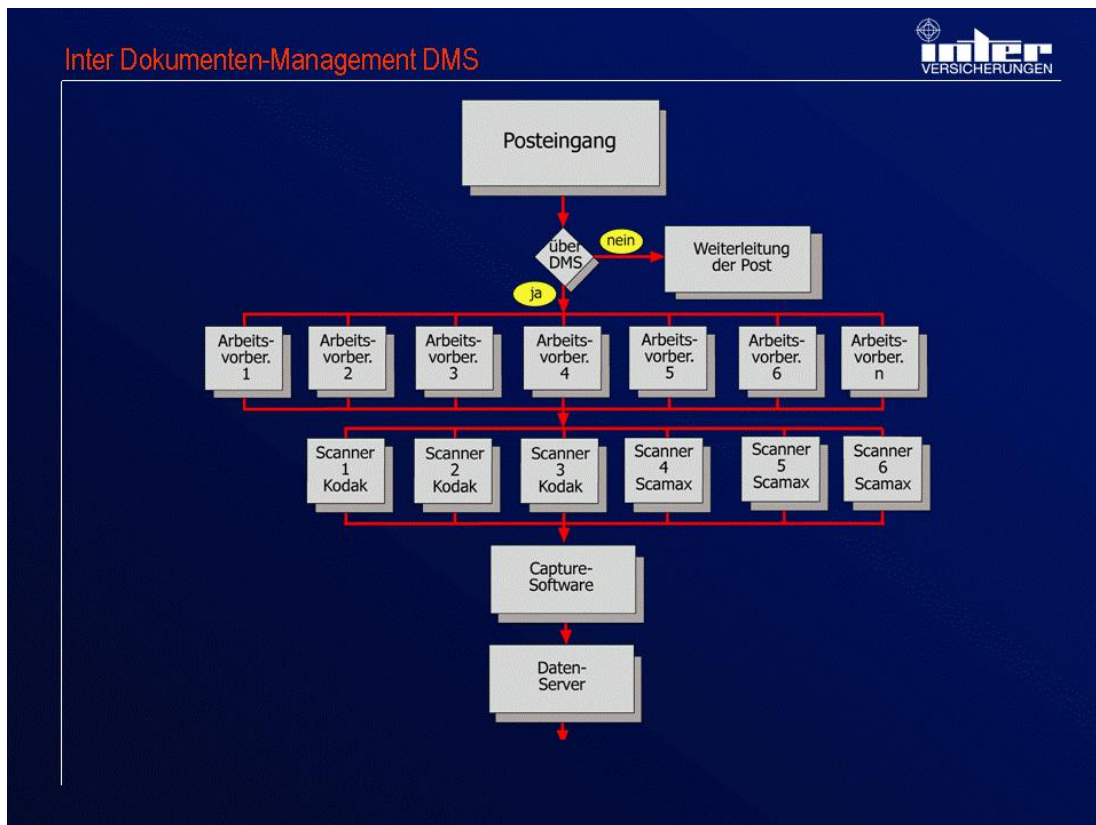


Abbildung 2: Detaillierte Arbeitsprozesse (I)

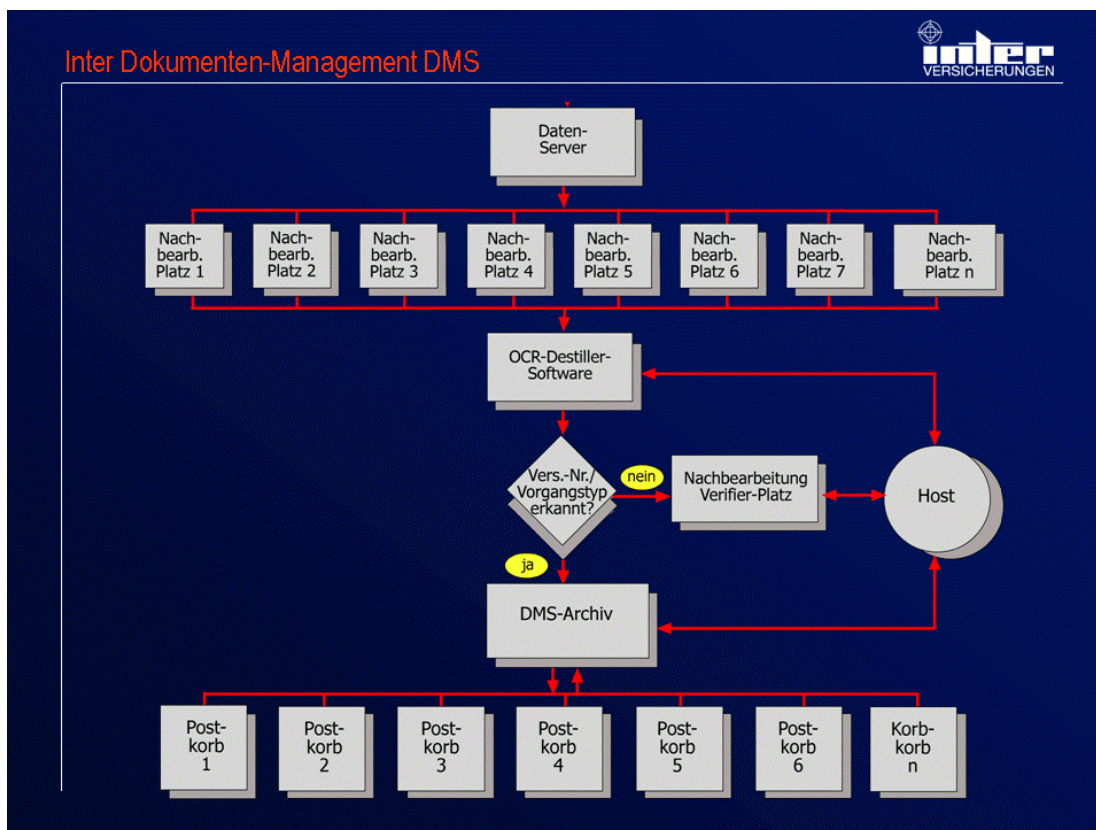


Abbildung 3: Detaillierte Arbeitsprozesse (II)

Bei der Implementierung des DMS galt es, den wirtschaftsspezifischen Vorschriften und Gesetzen Rechnung zu tragen, deren strikte Einhaltung vom Wirtschaftsprüfer gefordert werden.

Dazu gehören das Handelsgesetzbuch (HGB), die Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GOBS), die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GdPbU) und das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG).

Durch den Einstieg in die elektronisch orientierte Vorgangsbearbeitung erwartet das Unternehmen wesentliche Verbesserungen bei seinen Geschäftsvorfällen. Dazu gehören neben den bereits erwähnten kürzeren Durchlaufzeiten die verbesserte Kundenzufriedenheit durch

- schnelle Auskunftsbereitschaft,
- einen schnelleren und sichereren Informationsfluss,
- tagesaktueller Eingang der Unterlagen beim Sachbearbeiter,
- transparente kundenbezogene Dokumente für alle berechtigten Sachbearbeiter.
- und letztendlich: Eine Reduktion des Papieraktenvolumens.

Insgesamt wird ein Kostenersparnis in Verwaltungs- und Registrartätigkeiten durch Verringerung und Wegfall an Transportzeiten erwartet. Hier steht eine Überprüfung noch aus.

Auch wenn der Umstieg auf eine gänzliche elektronische Verarbeitung mit technischem und organisatorischem Aufwand verbunden ist: Die Vorteile und Möglichkeiten, die das DMS bietet, sind so vielfältig und umfangreich, dass der Aufwand sich letztendlich lohnt.