

# GOTHAER: Email on Demand öffnet Türen.

Reibungsloser Workflow durch  
Harmonisierung aller Eingangskanäle

## AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Versicherungs- und Finanzdienstleistung

- **AUSGANGSSITUATION**

Der Eingang geschäftsvorfallsbezogener Emails an verschiedene Adressaten erschwerte eine zentrale und sichere Archivierung.

- **AUFGABE**

Die Integration sämtlicher Informationen zu Kunden und Vorgängen durch eine sichere Archivierung aller vorgangsrelevanten Dokumente aus persönlichen Mailboxen.

- **LÖSUNG**

Eine durch inovoo und Mitarbeiter der Gothaer Systems geschaffene Lösung innerhalb der bestehenden Capture-Lösung ermöglicht im Rahmen eines Gesamtvorgangs die sichere Ablage sämtlicher informationsrelevanter Emails inklusive aller Anhänge.

- **ERGEBNIS**

Alle Daten interner und externer Kommunikation werden nach Prüfung auf zulässige Formate und Archivwürdigkeit im zentralen Archiv abgelegt und stehen in der elektronischen Kundenakte zur Verfügung. Die volle Transparenz des gesamten Geschäftsvorgangs sowie eine hohe Aussagekraft ist gegeben und schafft eine maximale Kundenbindung durch die hohe Auskunftsfähigkeit. Für den Sachbearbeiter ermöglicht die einfache Handhabung eine schnelle Integration und schafft Ressourcen.

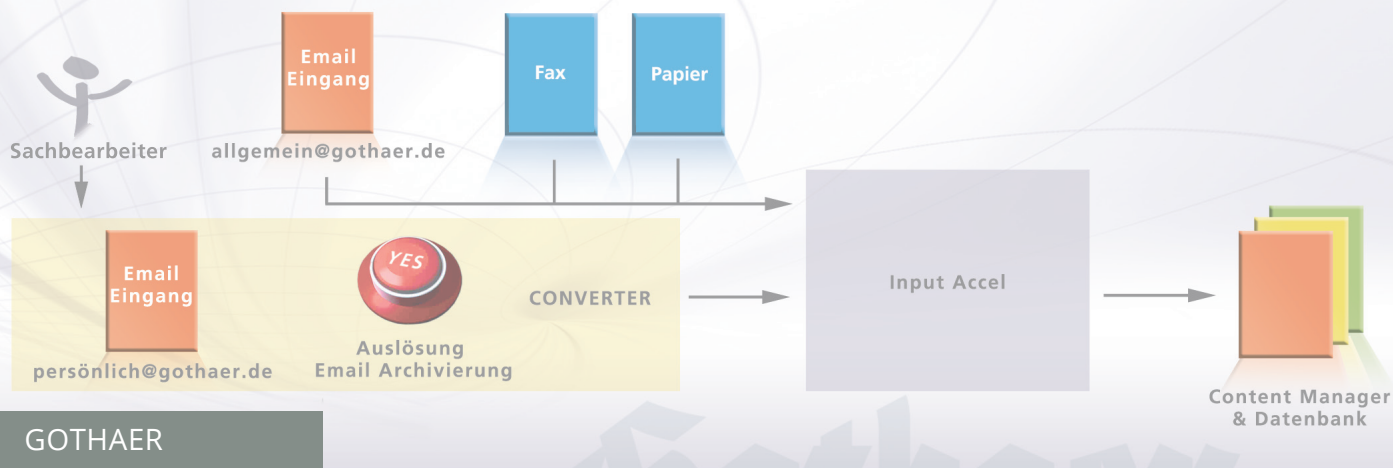
Verschiedenste Eingangskanäle interner und externer Kommunikation zu bündeln und prozesskonform zu archivieren, stellte die Gothaer vor eine große Herausforderung. Zur Bestandslösung für Papierpost und Fax sollten nun auch geschäftsrelevante Emails in persönlichen Mailboxen der Sachbearbeiter inklusive aller Anhänge sicher und jederzeit zugriffsbereit archiviert werden.

## DIE ZIELE

Eine umfassende und schnelle Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden aus allen relevanten Stellen der Gothaer, wie Call Center, Sachbearbeitung oder Kundenbetreuung, war die zentrale Zielsetzung für das Projekt.

Im Fokus des Projektes stand der Ausbau der bereits bestehenden Capture-Lösung zur Integration aller Eingangskanäle in den Gesamtvorgang um Prozessabläufe zu optimieren und zentral zu sichern. Ebenso sollte der manuelle Aufwand der Sachbearbeiter, Posteingänge aus persönlichen Mailboxen zu bewerten, zu integrieren und abzugleichen, erheblich reduziert werden.

Gemeinsam mit Gothaer Systems hat inovoo eine Lösung integriert, die zu bestehenden Kundenakten Informationen aus Emails mit allen Dokumenten zuordnet. Und das nur mit einem Klick des Sachbearbeiters. Unabhängig vom ursprünglichen Eingangsformat stehen nun alle Informationen zu Geschäftsvorfällen im zentralen System der Gothaer für sämtliche Anforderungen zur Verfügung.



## EMAIL ON DEMAND ÖFFNET TÜREN.



**INGO MÖLLER-BOWLES**

Produktmanager

„Mit „Email on Demand“ können wir heute auf eine intelligente Lösung zurückgreifen, die unseren Sachbearbeitern ein einfach zu bedienendes Tool bietet. Die Integration aller vorgangsrelevanten Emails in den Gesamtvorgang ist gewährleistet und sämtliche Informationen stehen jederzeit für alle abrufbereit zur Verfügung.“

### DER KUNDE

#### Gothaer

Mit 3,5 Millionen Kunden, Beitragseinnahmen von rund vier Milliarden Euro und circa 23 Milliarden Euro Kapitalanlage gehört der Konzern Gothaer mit fast 200-jähriger Erfahrung zu den großen deutschen Versicherungsunternehmen. Das Unternehmen lässt sich jährlich von unabhängigen Ratingagenturen wie Fitch und Standard&Poor's bewerten und überzeugt mit sehr guten Ergebnissen.

inovoo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche Multi-Channel-Management, Customer Communications und Prozess-Automatisierung im B2C-Umfeld. Wir liefern unseren Kunden Produkte und Lösungen aus einer Hand.

- 100 % integrierte Lösungen → Schluss mit Insellösungen!
- Integration aller Kommunikationskanäle → Vom klassischen Brief und Fax über E-Mail, Social Media und Web bis hin zu Mobile
- Ganzheitliche Prozessbearbeitung durch Service orientierte Architektur → Vom Input-, Sachbearbeitung- und Outputmanagement bis zum Kundendialog!
- Langjährige branchenspezifische Erfahrung

### DIE ERGEBNISSE

Der Empfänger einer persönlichen Email bearbeitet diese und beurteilt deren Archivwürdigkeit nach dem von der Gothaer entwickelten Kriterienkatalog. Je nach Relevanz kann der Anwender direkt aus Lotus Notes eine Archivierung und Zuordnung zum Geschäftsvorfall auslösen. Die Anhänge der Email werden auf zulässige Formate geprüft. Genügen alle Anhänge den Anforderungen, wird die Email im Originalformat inklusive aller Anhänge sowie einer generierten Index-Datei zur weiteren Verarbeitung vorbereitet und in das jeweils bevorzugte Archivformat konvertiert. Das Input Management System erzeugt zu jeder Email die entsprechenden Bild-Dateien und die Index-Datei, interpretiert diese und übergibt die Bilder und Werte als Einheit dem Dokumentenmanagement-System. Die Informationen der Email inklusive aller Anhänge sind so durch die von inovoo und Gothaer Systems geschaffene Lösung zentral und unabhängig vom Eingangskanal und Medium verfügbar. Alle internen und externen Daten zum Gesamtvorgang wie z.B. das Gutachten eines Schadensfalles stehen so gebündelt zur Verfügung.

- Schnelle und sichere Archivierung aller prozessrelevanten Daten und Dokumente persönlicher Emails
- Gebündelte Informationen zu jedem Vorgang
- Umfassende Informationen aus allen Medien
- Gewährleistung einer zügigen und korrekten Abwicklung eines Vorgangs

**SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER  
UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?**



[www.inovoo.com](http://www.inovoo.com)

**DEUTSCHLAND:** inovoo GmbH, Billerberg 11, 82266 Inning am Ammersee, Tel +49 8143 999 57 0, Fax +49 8143 999 57 29  
**UK:** inovoo, Oban House, Rope Yard, Royal Wootton Bassett, Wiltshire, UK. SN4 7BW, Tel +44 1793 852100, Fax +44 1793 238252  
[info@inovoo.com](mailto:info@inovoo.com)

**inovoo**