

W&W: E-Mail Posteingangsverarbeitung mit hoher Rendite

Führender Vorsorge-Spezialist Deutschlands baut mit NOVO Mail seine elektronische Posteingangsverarbeitung aus

EXECUTIVE SUMMARY

Die Wüstenrot & Württembergische Gruppe ist der „Vorsorge-Spezialist“ für die vier Vorsorgebausteine Absicherung, Wohneigentum, Risikschutz und Vermögensbildung. Annähernd 9.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innendienst und etwa 6.000 Außendienst-Partner betreuen rund sechs Millionen Kunden. Dank eines Netzwerks aus Kooperations- und Partnervertrieben sowie Makler- und Direkt-Aktivitäten kann die W&W-Gruppe mehr als 40 Millionen Menschen in Deutschland erreichen und hat sich als größter unabhängiger und kundenstärkster Finanzdienstleister Baden-Württembergs etabliert.

Seit Ende 2012 konvertiert die W&W-Gruppe alle eingehenden E-Mails inkl. 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.

Zum Einsatz kommen die Lösungen **NOVO Mail** von **inovoo** sowie jadice-Server und jadice-Viewer von Levigo.

E-MAIL POSTEINGANGSVERARBEITUNG MIT HOHER RENDITE



Viele Schreiben treffen täglich bei der Wüstenrot & Württembergische Gruppe (W&W-Gruppe) ein – auf dem klassischen Postweg oder per Fax, zunehmend aber auch als E-Mail, oft mit Anhängen. Dabei handelt es sich um alle Arten der Kundenkorrespondenz: Nachfragen zu Kontoständen, Beleihungswertunterlagen, Neu- bzw. Erweiterungsanträge, Schadensmeldungen etc. - Tendenz steigend.

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 elektronisch zur Verfügung stehen? Beim üblichen Posteingang 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, schwarz-weiß, 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. Wie schön wäre es doch, könnte man die Erfassung und Weiterleitung durchgängig digitalisieren.

Grund genug für den Vorsorgespezialisten, sich nach einer Alternative umzusehen. Das Ergebnis: E-Mails in hochauflösende Farb-PDFs zu konvertieren. Das verhindert dank der farbigen Anzeige am Bildschirm überflüssiges Drucken, es bietet zudem den Vorteil der reversionssicheren Archivierung: Liegt das E-Mail-Dokument einmal im PDF-Format vor, lässt es sich auch verlustarm nach PDF/A wandeln, einem gängigen Format für die langfristige Archivierung.

STARKE PARTNER: INOVOO UND LEVIGO

Auf der Suche nach einer entsprechenden Lösung stieß die W&W-Gruppe auf [inovoo](#), einen ausgewiesenen Spezialisten für Input-Management, und dessen Partner Levigo mit seinen Lösungen für Dokumentenanzeige und -konvertierung.

Ralf Rosenauer, Projektleiter im Inputmanagement bei der W&W Informatik GmbH sagt: „*inovoo 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](#) (automatisierter Import eingehender E-Mails) und der [jadice-Server](#) und -Viewer von Levigo für die Konvertierung und Dokumentenanzeige. 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.

E-MAIL POSTEINGANGSVERARBEITUNG MIT HOHER RENDITE

DAS PRINZIP: **NOVO Mail** holt mittels Mail-Transfer-Agent (MTA auf POP3-Basis) die Nachrichten im EML-Format aus der Ablage und generiert daraus eine MSG-Datei. Der in **NOVO Konv** – 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 der **jadice-Server** aus den Header-Daten der E-Mail eine XML-Datei mit den spezifischen Indexdaten (Beschreibungsdatei). Außerdem erfolgt aus dem ebenfalls von **inovoo** 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 wird entsprechend weitergeleitet. Dabei wurde dann bereichsabhängig noch das „Splitting“ eines E-Mail-Vorgangs in seine Dokumente – Mail-Body und Anlagen – benötigt: Dazu wurde das Input Accel-Modul **NOVO PDF** von **inovoo** implementiert: Es teilt ein PDF-Dokument in mehrere Einzeldateien auf (je Anlage und für den Body eine eigene PDF-Datei), sofern fachlich vorgegeben.

Der neue Gesamtablauf liefert letztlich weit mehr als die eigentliche Konvertierung ins PDF-Format. Er liest die notwendigen Metadaten aus und leitet sie elektronisch an die entsprechenden fachlichen Inputmanagementprozesse weiter. Alles automatisiert und ohne Medienbruch.



RALF ROSENAUER
*Projektleiter im Input-Management
 der W&W IT*

„Mit NOVO Mail und dem jadice-Server haben wir E-Mails vollständig in die W&W-Verarbeitungsprozesse integrierbar gemacht. Sachbearbeiter können optimal auf Anfragen reagieren und auch die Archivierung in PDF und Farbe bietet einen erheblichen Nutzen für die Lesbarkeit und kurze Durchlaufzeit.“

HÖHERE QUALITÄT UND KÜRZERE BEARBEITUNGSZEITEN

Dank dieser Automatisierung profitiert die W&W-Gruppe vor allem von einer deutlichen Zeitersparnis. Ralf Rosenauer, Projektleiter im Input-Management, sagt: *„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.“*

AUSREICHEND ZEIT FÜR TESTS

Ralf Rosenauer verhehlt nicht, dass es bei der Umsetzung neuralgische Punkte gab. So habe man zunächst 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.

POSITIVES FAZIT UND AUSBLICK

„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.“* Zudem profitiert die W&W-Gruppe von der ständigen Weiterentwicklung des Portfolios von **inovoo** und **Levigo**.



DIE OPTIMIERUNG DER GESCHÄFTSPROZESSE

FÄNGT BEIM MENSCHEN AN!



inovoo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche Multi-Channel-Management (Kundendialog, Customer Correspondence und Input-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

FÜHRENDE UNTERNEHMEN VERTRAUEN INOVOO

- Weltweit größte Linienreederei
- Europas größte Direktbank
- Deutschlands größte Betriebskrankenkasse

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 8143 999 57 0** an oder schicken Sie eine Mail an info@inovoo.com. Wir informieren Sie gerne persönlich über alle Einsatzmöglichkeiten und Vorteile.



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