

Zentralisierung von dezentralem Druckoutput

Anwenderbericht

Ulrich Bertram

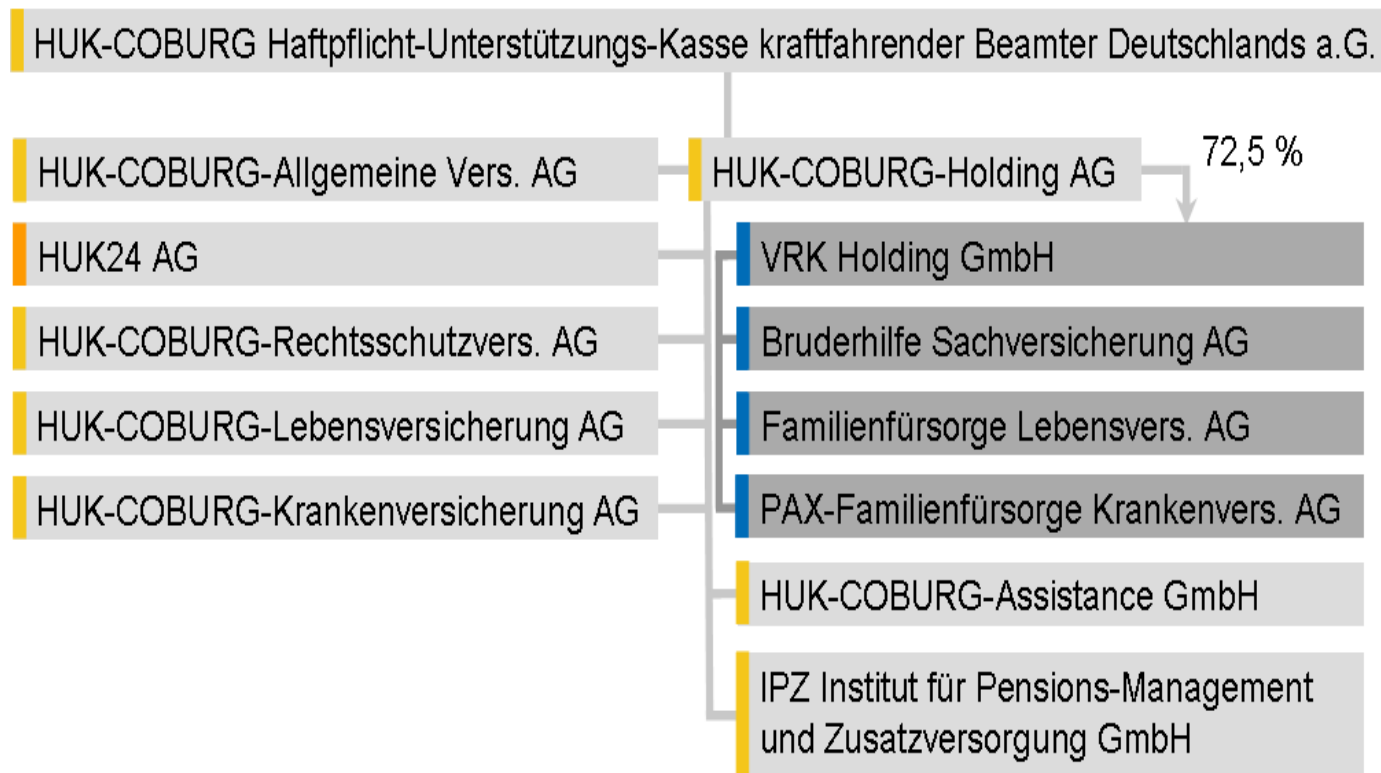
GSE - 23.04.2015



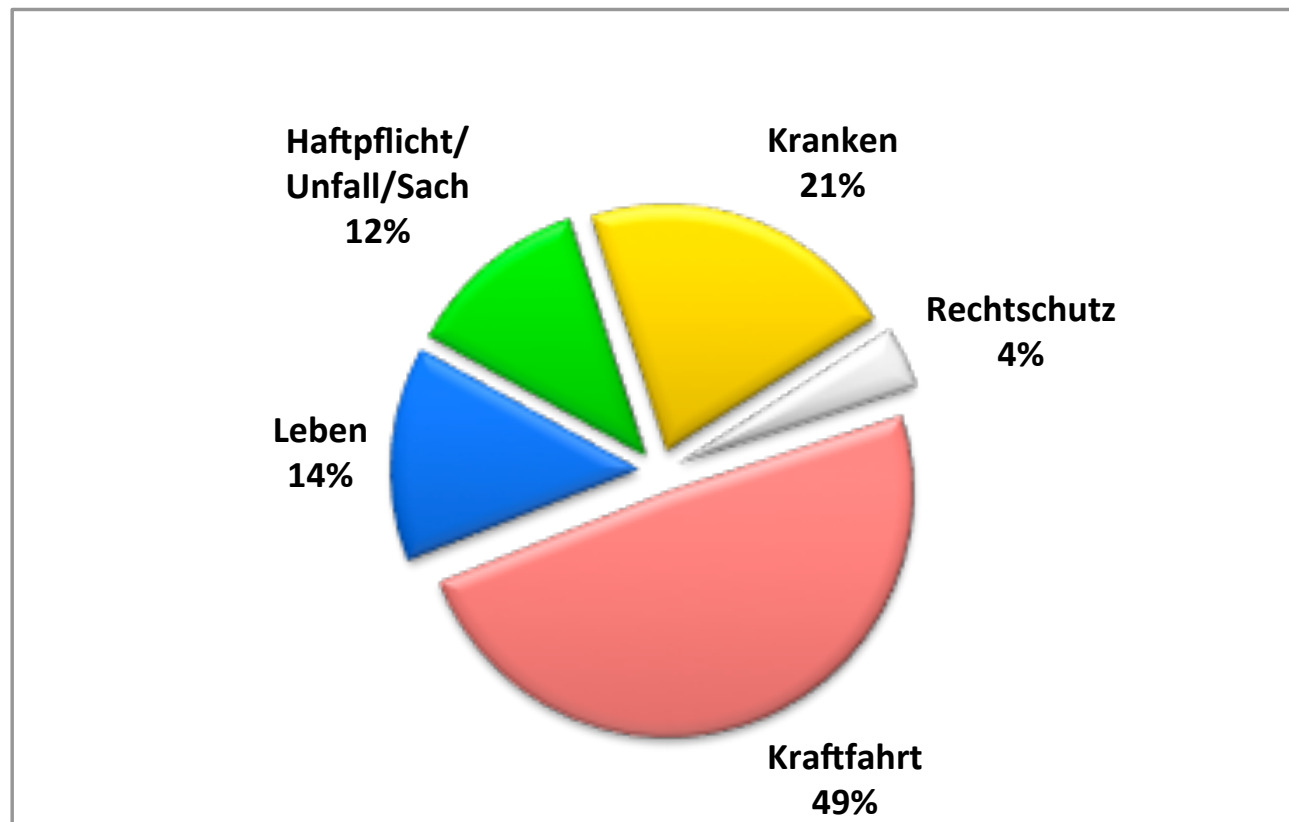
Vorbemerkung

**Diese Präsentation ist die bildliche Unterstützung
meines GSE-Vortrages.
Sie ist ohne mein gesprochenes Wort nicht vollständig!**

Die HUK-COBURG vereinigt drei Marken unter ihrem Dach



Die HUK-COBURG nahm 2014 Beiträge in Höhe von knapp 6,3 Mrd.€ (+ 5,5%) ein



Die HUK-COBURG konzentriert sich am Markt auf das Privatkundengeschäft

- Insgesamt über 11 Millionen Kunden
- Erstmals über 10.000 Mitarbeiter
- Marktführer bei Kraftfahrt
- Zweitgrößter Hausratversicherer
- Zweitgrößter Privathaftpflichtversicherer
- Viertgrößter Rechtsschutzversicherer
- Lebensversicherung: niedrige Kosten, niedrige Stornoquoten, hohe Leistungen
- Krankenversicherung: Erfolgreichste Neugründung der letzten Jahrzehnte
- Fokussierung auf Kostenführerschaft durch effiziente Innovationen und ganzheitliche Kundenorientierung

Aufgabenverteilung Druck (1/2)

Dezentraler Druck



- Dateneingabe oder Formularaufruf
- Drucken
- Konfektionieren
- Hauspost; ggf. ext. Post

Zentraler Druck



Statusrückmeldung

- Datenaufbereitung
- Druck
- Beilagenhandling
- Kuvertierung
- ggf. Sortierung mit Portorabatt
- Auflieferung

Aufgabenverteilung Druck (2/2)

Dezentraler Druck



Zentraler Druck

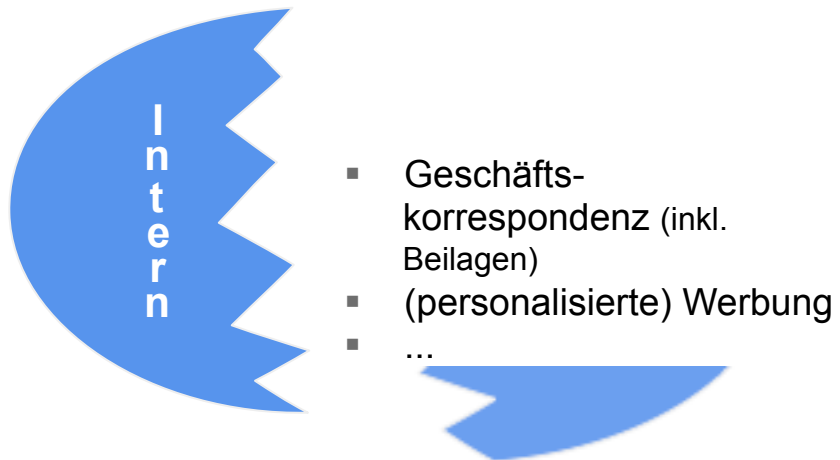


Statusrückmeldung

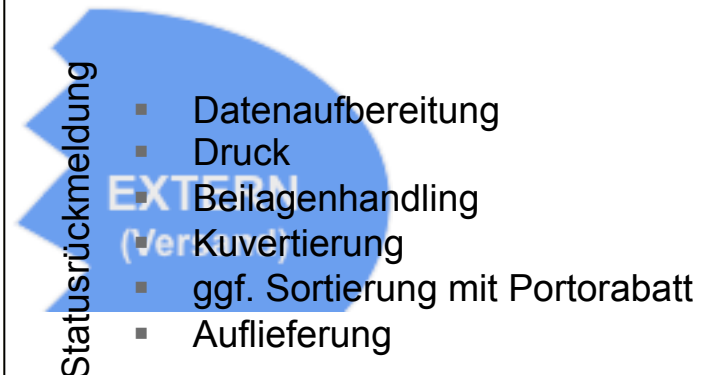
- Datenaufbereitung
- Druck
- Beilagenhandling
- Kuvertierung
- ggf. Sortierung mit Portorabatt
- Auflieferung

Verlagerung Druckvolumen

Dezentraler Druck



Zentraler Druck



Vermeidung dezentraler Druck

Dezentraler Druck



- Druckvermeidung
- duplex-Druck
- PDF ausfüllbar-Mail
- Portal (Direkteingabe)

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mail-Anhänge (pptx, xlsx, docx, pdf) ▪ Interne Formulare (Anträge, Reisekosten, Bewirtung) ▪ ... | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geschäftskorrespondenz (inkl. Beilagen) ▪ (personalisierte) Werbung ▪ ... |
|--|---|



Zentraler Druck



Statusrückmeldung

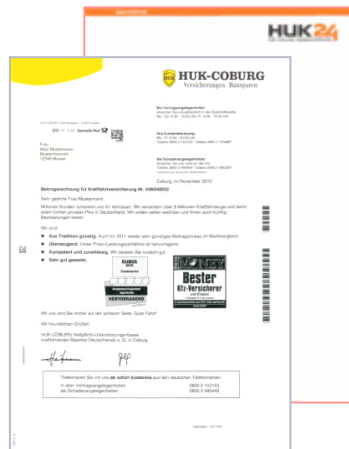
- Datenaufbereitung
- Druck
- Beilagenhandling
- Kuvertierung
- ggf. Sortierung mit Portorabatt
- Auflieferung

Heutige zentrale Druckerinfrastruktur (Digitaler Vollfarbdruck)



Die Historie

Einzelblatt



seit 1998

Wirtschaftliches Umfeld

- Liberalisierter Markt
- immer individuellere Produkte mit variabel gestalteten Dokumenten

Möglichkeiten IT

- Batchverarbeitung mit individueller Dokumentenaufbereitung

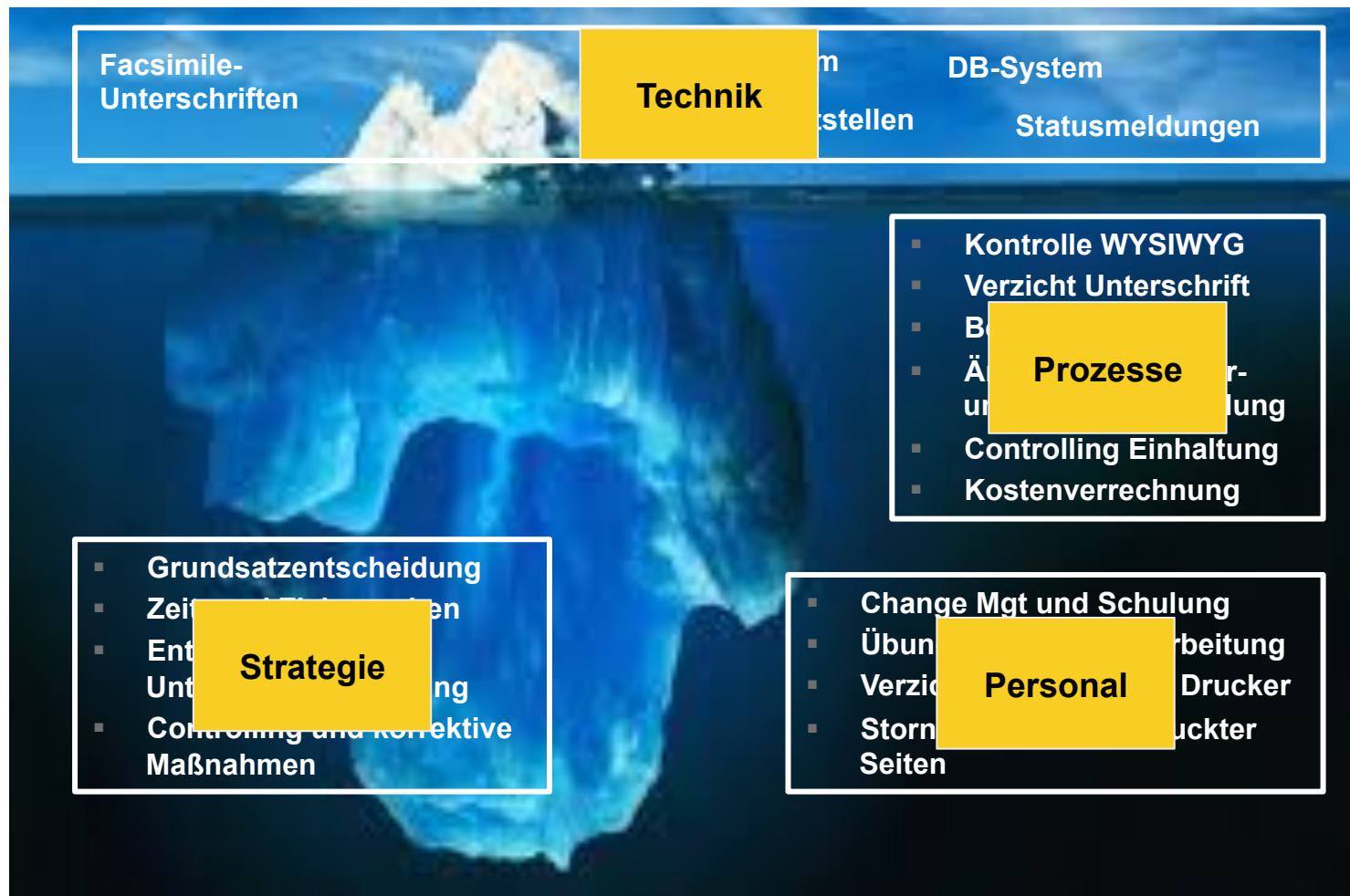
Möglichkeiten Drucker

- performanter Schwarzdruck auf durch Schachtsteuerung variabel ansteuerbare Offset-Vordrucke oder Blanko-Papier

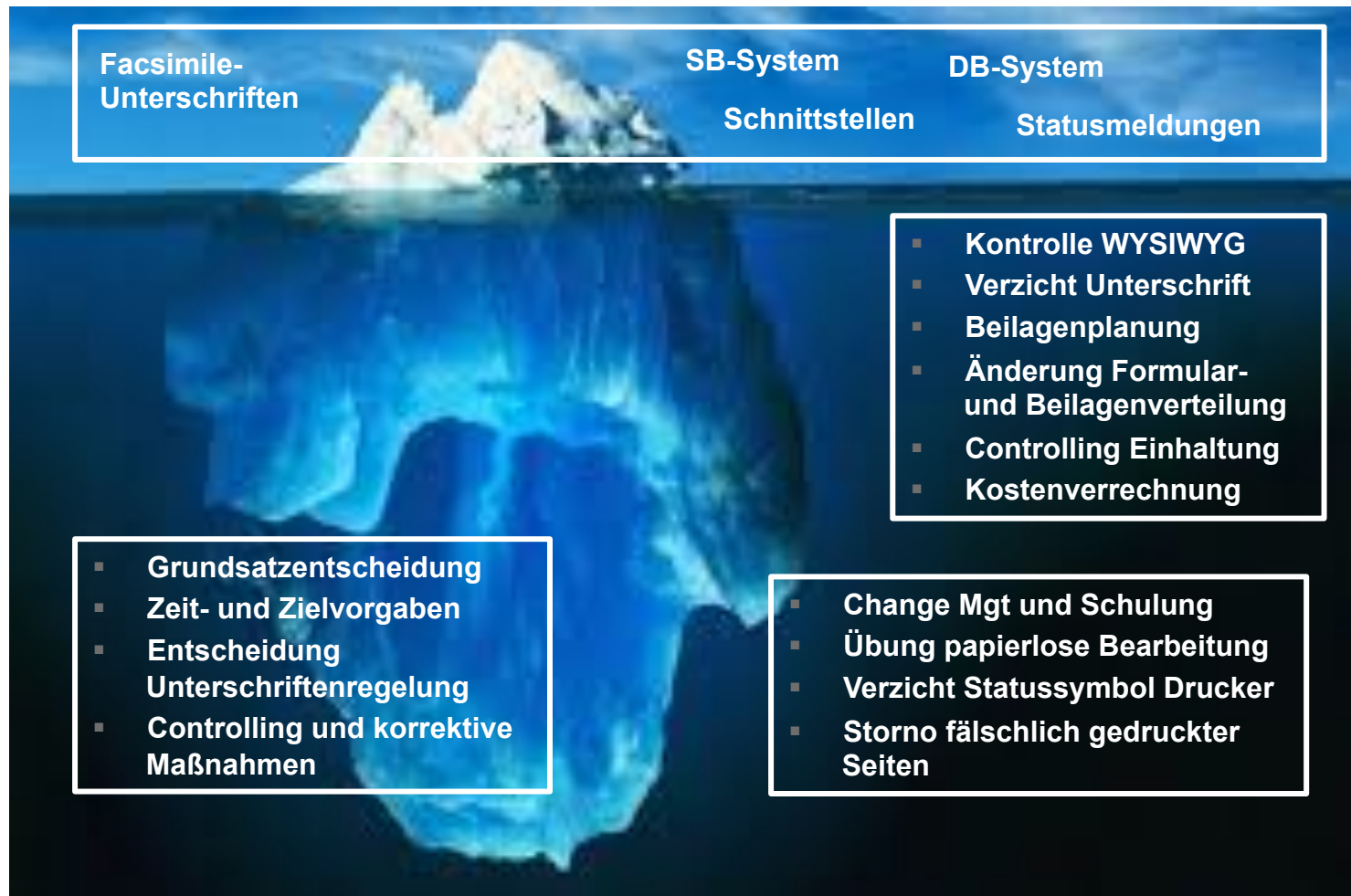
Business Case

- Maximal flexible Industrialisierung des Transaktionsdrucks; Regelkommunikation und personalisierte Werbebriefe
- Individuelle Werbebotschaften im Briefkontext
- **Beginn Zentraler Druck dezentraler Dokumente**

Die Vorgehensweise



Die Vorgehensweise



Einheitliche Unterschriftenregelung seit 2001

Unterschriftenregelung in der HUK-COBURG ab 01.06.2001

Stand: 07.05.2001

Vorgangsbeschreibung	keine Unterschrift	eine persönliche Unterschrift	zwei persönliche Unterschriften	Faksimile	Datatelexsand (nur CTV)
Interne Korrespondenz					
individuelle Schreiben (Absender über den/ die Ansprechpartner erkennbar), möglichst per MEMO!		x (Verfasser)			entfällt
Protokolle, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen (Absender über den/ die Ansprechpartner erkennbar)		x (Verfasser)			
Formulare (grundsätzlich über MEMO-Forms, nur bei Anlagen gedruckt)					
Mitarbeiterbezogene Formulare, z. B. Urlaubsantrag (Forms), Reisekostenabrechnung (gedruckt).		x (Betroffener)			
HUK-Verwaltungsformulare ohne Kundenbezug, z. B. Materialanforderung, Kaffeebestellung, etc.		x (Verfasser)			
--- wenn jeder MA für die Anforderung berechtigt ist		x (Berechtigter)			
--- wenn nur bestimmte MA für die Anforderung berechtigt sind		x (Verfasser)			
Formulare, die in Bezug zu einer Vertrags-/Schadenbearbeitung stehen, z. B. Anfragen der Schadenabteilung bei einer Vertragsabteilung		x (Verfasser)			
Vorstandsvorlagen aus Aufträgen des Vorstands oder aufgrund einer Initiative der Abteilung (über den/ die Ansprechpartner erkennbar)		x (Verfasser)			
Externe Korrespondenz					
Beantwortung von Aufsichtsratsbeschwerden an Kunden			x (VO+ AL)	zulässig	nicht möglich
Beantwortung von Vorstandsanfragen, -beschwerden an Kunden			x (VO+ AL)	zulässig	nicht möglich
Beantwortung von Vorstandsanfragen, die an den AL delegiert wurden		x (AL)		zulässig	nicht möglich
Beantwortung von BAV-/BAKRED-Schreiben, Schreiben an Ministerien und Behörden			x (VO + VO oder VO + ppa.)	zulässig	nicht möglich
Beantwortung von GDV-/Verbands-Schreiben		x (AL)	zulässig	zulässig	nicht möglich
Schriftwechsel mit Kunden - komplizierte Sachverhalte					
--- ohne Anlage	x			zulässig	zwingend, Funktion "Spemen/Freigeben"
--- mit Anlage(n), die rx-codiert erstellt oder als Buchdruck durch IB35 beigelegt werden können	x			zulässig	zwingend, Funktion "Spemen/Freigeben"
--- mit Anlage(n), die dem MA vorliegen und die zurückgesandt werden müssen		x (Verfasser)		derzeit nicht möglich	nicht möglich
Schriftwechsel mit Kunden - einfache Sachverhalte					
--- ohne Anlage	x			zulässig	zwingend
--- mit Anlage(n), die rx-codiert erstellt oder als Buchdruck durch IB35 beigelegt werden können	x			zulässig	zwingend
--- mit Anlage(n), die dem MA vorliegen und die zurückgesandt werden müssen		x (Verfasser)		derzeit nicht möglich	nicht möglich
Angebote (alle Sparten)					
--- maschinell erstellte Angebote (z. B. "T9"-Anwendung)	x			zulässig	zwingend, außer Kunde ist persönlich anwesend
--- manuelle Angebotsberechnungen (z. B. Sonderanfrage)		x (Verfasser/Vorgesetzter)		derzeit nicht möglich	nicht möglich
--- Direktwerbaktionen				x (Kundenberater, etc.)	zwingend
Besonderheiten					
Vertragsrelevante kundenbezogene Formulare (z. B. Versicherungsscheine, Mahn-/Kündigungs-/Rücktrittsschreiben, Schadenkündigungen)			x (sofern nicht Faksimileunterschrift)	x (VO + VO)	bei Faksimileunterschrift zwingend - bis auf ausgesteuerte Exemplare
Vertragsrelevante kundenbezogene Formulare (z. B. Beitragsrechnungen, 29a-/29c-Karten, Grüne Karten)			x (sofern nicht Faksimileunterschrift)	x (VO + ppa.)	bei Faksimileunterschrift zwingend - bis auf ausgesteuerte Exemplare
Verträge mit Mitarbeitern oder Lieferanten, Mietern, Quittungen		x (abt.-interne Regelung)		nicht zulässig	nicht möglich
Bankgeschäfte, Registeranmeldungen, etc.			x (Sonderregelung*)	nicht zulässig	nicht möglich

Hinweise: Was ein einfacher bzw. ein komplizierter Korrespondenzvorgang ist, regelt die jeweilige Abteilung. Existieren mehrere Verfasser, so sind diese aus den Bezugsangaben und den personenbezogenen Organummen erkennbar.
Die über Arbeitsanweisungen, Vorlagenregelungen und Limits geregelten Vorlagepflichten bleiben für alle Arten von Korrespondenz unberührt!

*) Unterschriften gesetzlich vorgeschrieben, Unterschriftenproben hinterlegt, etc.

Der Sachbearbeitungsprozess

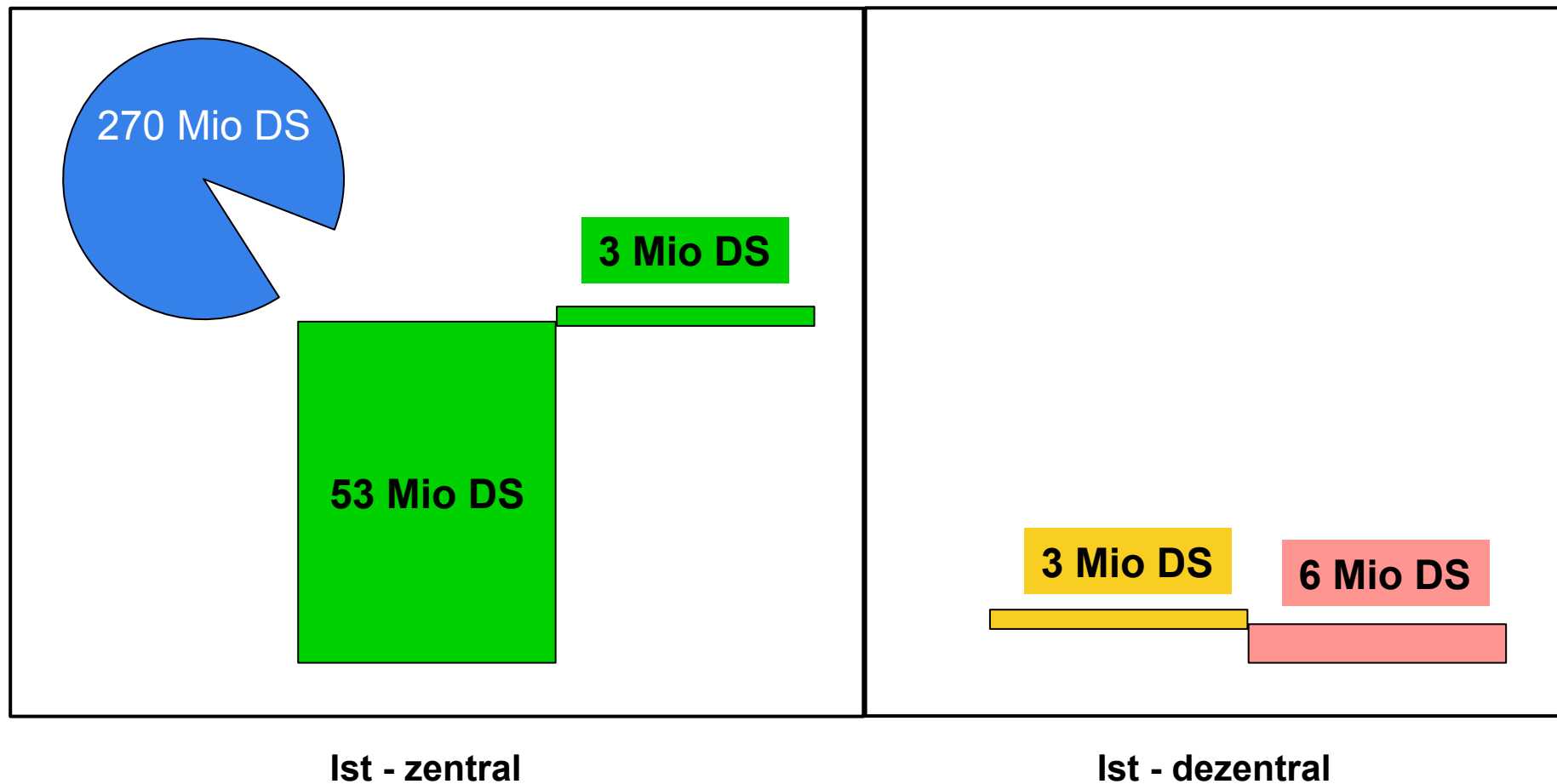


Das Controlling

Zentrale (CO) - Potenziale für zentralen IB40-Druck (in Sendungen)											
Anteil Zentralisierungspotenzial am Druckvolumen gesamt				Aktuelles Zentralisierungspotenzial in Sendungen absolut							
Entwicklung: Aktuell (links) und letzte 12 Mon				Entwicklung: Aktuell (links) und letzte 12 Mon							
	Aktuell Dez_2014	Min	Max		Aktuell Dez_2014	Tiefst	Höchst	Brieffabrik	Angebote	sonst. Pot.	Serienbrief
	0,4%	0,4%	1,4%		34	14	138	26	7	1	0
	10,5%	10,3%	14,9%		5.984	5.984	11.427	5.901	29	54	0
	3,9%	2,2%	3,9%		1.203	989	1.590	1.122	29	52	0
	15,0%	15,0%	27,1%		2.031	2.031	5.938	2.029	0	2	0
	21,2%	21,2%	37,4%		2.532	2.532	3.975	2.532	0	0	0
	99,5%	96,7%	100,0%		218	141	264	218	0	0	0
	17,2%	14,9%	21,6%		4.057	3.647	6.597	3.405	183	469	0
	21,3%	14,0%	23,4%		2.242	1.192	3.498	1.982	116	144	0
	13,9%	13,9%	24,5%		1.815	1.815	3.893	1.423	67	325	0
	20,6%	17,6%	25,7%		2.735	2.669	3.911	2.594	126	15	0
	84,2%	84,2%	100,0%		719	410	847	718	1	0	0
	16,2%	15,4%	20,7%		2.016	2.016	3.164	1.876	125	15	0

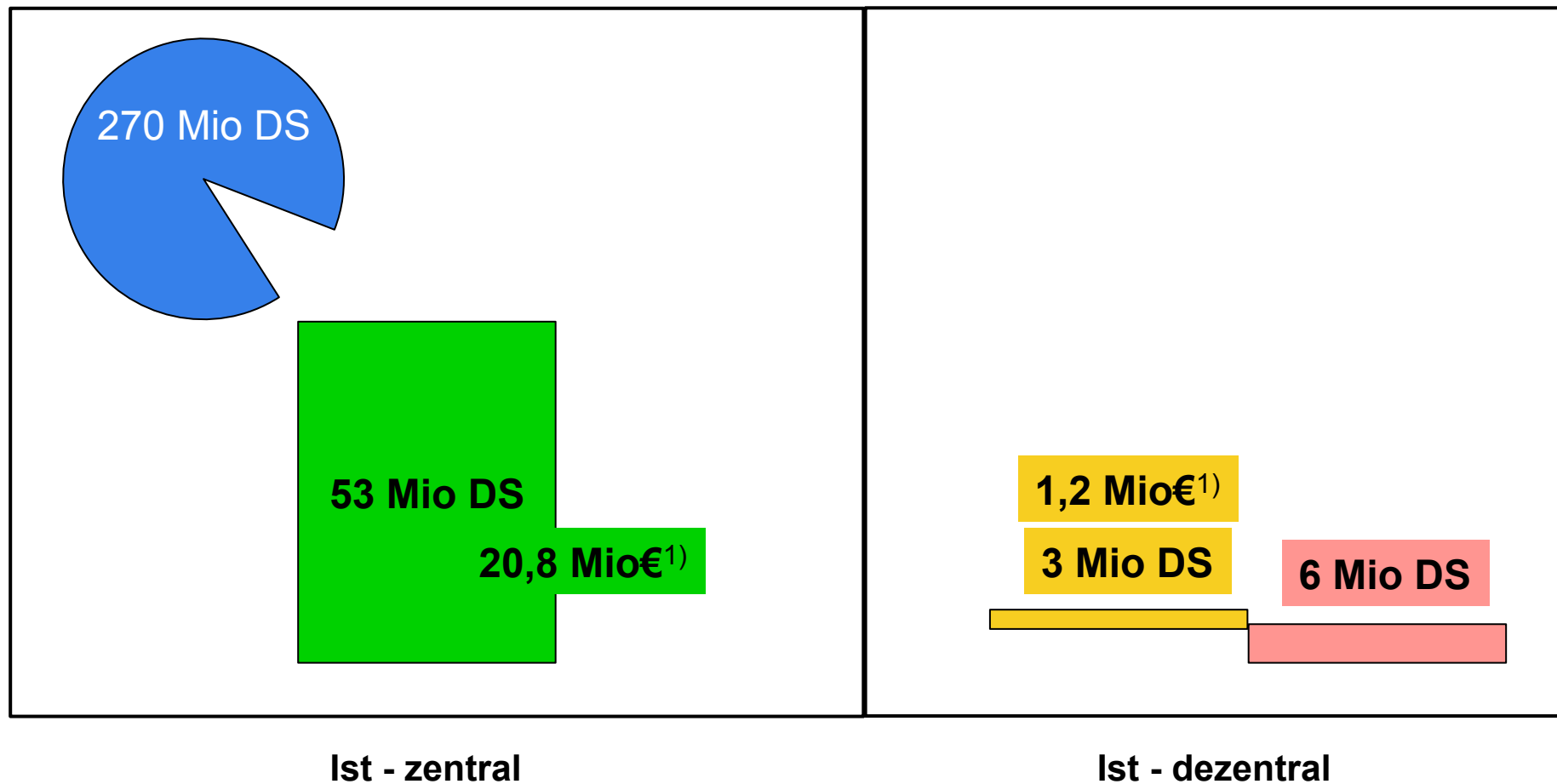
Das Ergebnis und die Aufgabe

Versicherungstechnisches Geschäft (Fachabteilungen)



Das Ergebnis (aktuell und zukünftig)

Versicherungstechnisches Geschäft (Fachabteilungen)



¹⁾ gem. Benchmark