

Generali Österreich erstellt und verwaltet Dokumente für die Kundenkorrespondenz zentral mit der DOC1 Suite™

Die erfolgreiche Umsetzung der Lösung wurde im Rahmen der Insights User Conference 09, USA, mit dem „People’s Choice Meridien Award“ ausgezeichnet

München, 17. September 2009 – Die Generali Gruppe Österreich, Österreichs drittgrößter Versicherungskonzern, realisiert mit der DOC1 Suite™ von Pitney Bowes Software Europe (vormals Group 1 Software) eine Lösung für die zentrale Erstellung und Verarbeitung sämtlicher Kundendokumente – von Anträgen, Angeboten und Policen, über Rechnungen, bis hin zu Briefen. Mit der Konsolidierung der Systeme und der Implementierung einer zentralen Gesamtlösung senkt die Generali zukünftig nicht nur erheblich die Kosten für die Produktion der Dokumente und die Verwaltung der Systeme, sondern verbessert auch die Effektivität der Kundenkommunikation. Die Lösung wurde im Rahmen der Insights User Conference 09 in den USA mit dem „People’s Choice Meridien Award“ ausgezeichnet. Pitney Bowes Software Europe ist Teil der Pitney Bowes Business Insight Division (NYSE:PBI) und Spezialist für die Themen Customer Communication Management, Datenqualität und Datenintegration.

Die Generali Gruppe Österreich ist ein führender Allspartenversicherer mit einer um Finanzdienstleistungen erweiterten Angebotspalette. Zur Gruppe gehören unter anderem die Generali Versicherung AG, die BAWAG P.S.K. Versicherung AG, Europäische Reiseversicherung AG sowie die Generali Bank AG, die Generali Leasing GmbH, die 3 Banken-Generali Investment-Ges.m.b.H. und die Bonus Vorsorgekasse AG. Auch Immobilien- und Finanzgesellschaften sowie Serviceunternehmen zählen zur Gruppe.

Der Versicherer implementierte die DOC1 Lösung, um alle Prozesse im Rahmen der Kundenkorrespondenz zusammenzuführen. Durch die neue Gesamtlösung werden vormals getrennt voneinander arbeitende Systeme und Prozesse vereinheitlicht. Das Unternehmen ist damit in der Lage, die Effizienz und Konsistenz der Dokumente sowie der damit verbundenen Prozesse zu verbessern und die Kosten für die Systemwartung und IT-Betreuung sowie die Portokosten beim Versand der Dokumente zu reduzieren.

Dokumente, die typischerweise in der Versicherungsbranche entstehen, sind Kostenvoranschläge, Angebote, die Policen oder Pakete von Policen, Rechnungen, Zahlungserinnerungen, Anträge und Briefe oder Serienbriefe. Einige dieser Dokumente entstehen in Massenproduktion, einige ad hoc aus dem Kontext der Versicherungsanwendungen. Einige Dokumente werden online, andere offline entworfen, zum Beispiel auf dem Notebook eines Außendienstmitarbeiters.

Bei Generali Österreich wurden in der Vergangenheit drei verschiedene Ansätze für die Produktion der Dokumente in der Kundenkorrespondenz genutzt:

- eine Host-basierte (zOS) Lösung für Massen-Dokumente
- eine Winword-basierte Serverfarm für online Ad-Hoc Korrespondenz
- eine Winword-basierte VisualBasic Anwendung für die Erstellung von Vertrags-Dokumenten auf den Notebooks von Außendienstmitarbeitern

Aufgrund der unterschiedlichen technischen Herangehensweisen wurden Dokumentfragmente, wie z.B. Kopf- oder Fußzeilen und sogar komplette Dokumente, bis zu zwei Mal in verschiedenen

Abteilungen erstellt und gepflegt. Durch die in 2009 eingeführte DOC1- Lösung wurde eine Plattform geschaffen, auf der unterschiedlichen Herangehensweisen für den Entwurf von kundenbezogenen Dokumenten zusammengeführt wurden. Diese Plattform erlaubt es Generali:

- eine einzige Designumgebung (DOC1 Designer) zu nutzen, um Vorlagen für Massen-, Ad-Hoc- und Offline-Dokumente zu erstellen und so die Konsistenz der Korrespondenz sicherzustellen
- die Design Ressourcen im gesamten Unternehmen zu nutzen und so die Kosten zu reduzieren, die nötig wären, um verschiedene Ressourcen zu pflegen.
- die zentrale Verarbeitung der Dokumente zu erleichtern, denn Ad-Hoc und Offline-Dokumente können erstmals mit dem Massendruck integriert werden, da sie denselben Bearbeitungsprozess durchlaufen und auf den selben Metadaten aufbauen
- von deutlich niedrigeren Portokosten für den Versand von Ad-Hoc-Dokumenten zu profitieren, die nun zentral verarbeitet und ausgeliefert werden können
- statt bisher drei, nun lediglich eine zentrale Abteilung zu haben, die sich mit Themen rund um die Erstellung und Verarbeitung von Dokumenten beschäftigt – was ebenfalls die Kosten senkt
- Synergieeffekte zu nutzen, zum Beispiel durch den modularen Aufbau und die Standardisierung von Dokumenten
- die Kosten für den Entwurf und die Aktualisierung von Dokumenten, zum Beispiel bei Übernahmen, Rebrandings oder organisatorischen, bzw. Managementwechseln zu reduzieren
- Mitarbeiter der Fachabteilung in den Entstehungs- und Aktualisierungsprozess der Vorlagen von Textfragmenten einbeziehen zu können
- eine zentrale und organisationsweite Kontrolle und einen Überblick über die Gestaltung kundenbezogener Dokumente zu gewinnen – unter gleichzeitiger Beibehaltung der gewohnten und benötigten Flexibilität,
- sicherzustellen, dass rechtliche und interne Vorgaben – z.B. zur Archivierung und rechtliche Anforderungen – eingehalten werden.

„Als wir uns entschieden haben, von unseren bisherigen Systemen auf ein neues Gesamtsystem umzustellen, kannten wir die Pitney Bowes Software Lösungen nur aus Präsentationen, denn bestimmte Teilbereiche der Lösung waren noch in der Entwicklungsphase . Trotz des Risikos, sich für eine neue Lösung zu entscheiden, sahen wir darin auch eine große Chance, die weitere Entwicklung der Lösung durch unser Feedback an das Pitney Bowes Software Entwicklungsteam zu beeinflussen“, erklärt Gerald Holzer, Generali. „Als aktiver Teilnehmer des EngageOne Beta-Programms sind einige unserer Vorschläge realisiert worden, und weitere stehen auf der Liste für die nächsten Versionen. Neben Feedback zur Software, haben wir Pitney Bowes Software auch wissen lassen, wie wir die Lösung einsetzen werden – beispielsweise, dass wir planen, normale Geschäftsanwender in die Gestaltung von Dokumentenvorlagen einzubeziehen. Auch für die weitere Entwicklung von DOC1 konnten wir Vorschläge und Wünsche einreichen, damit uns die Lösung optimal dabei helfen kann, unser umfassendes Gesamtsystem in Zukunft zu pflegen.“

Die im Rahmen der Insights User Conference 09 vergebenen ‚Meridien Awards‘ zeichnen Lösungen von Kunden aus, die mithilfe der Customer Communication Management und Location Intelligence Lösungen von Pitney Bowes Business Insight ihr Geschäft in innovativer Weise verändert haben. Neben dem People’s Choice Award, den die Generali Österreich gewann, gibt es Auszeichnungen in vier weiteren Kategorien. Weitere Informationen zu den Meridien Awards stehen unter <http://www.pbinsight.com/about/company-profile/meridian-awards/> zur Verfügung.

Über Pitney Bowes Software Europe (Teil der Pitney Bowes Business Insight Division)

Pitney Bowes Business Insight (PBBI) ist der Softwarebereich von Pitney Bowes Inc. (NYSE: PBI). PBBI liefert die am Markt umfangreichste Kombination aus Softwarelösungen für Location Intelligence, Customer Communication Management, Datenmanagement sowie Daten und Services zur ganzheitlichen Abdeckung horizontaler Geschäftsprozesse. Die Lösungen von PBBI unterstützen Unternehmen bei der fundierten Entscheidungsfindung über Kunden, den Wettbewerb und das Marktpotential. Dabei schafft die Kombination von Geschäftsdaten mit raumbezogenen Informationen völlig neue Sichtweisen auf den Markt und die vielfältigen analytischen Möglichkeiten unterstützen den gesamten Prozess in der gezielten und bedarfsgerechten Kundenkommunikation. Führende Unternehmen vertrauen auf Software-Lösungen von PBBI. Sie erhöhen die Effektivität und Produktivität im gesamten Geschäftsprozess.

PBBI entstand im September 2007 aus dem Zusammenschluss zweier Marktführer: Group 1 Software und der Pitney Bowes MapInfo. Heute zählt PBBI zu den Top 100 der Softwareunternehmen weltweit. PBBI hat Niederlassungen in mehr als 20 Ländern und betreut einen Kundenstamm von mehr als 10.000 Unternehmen in 60 Ländern.

Der Mutterkonzern Pitney Bowes ist ein marktführender, weltweit tätiger Anbieter von Services und Lösungen rund um die Postverarbeitung. Pitney Bowes hat einen Aktiengegenwert von 6,3 Milliarden US-Dollar. Das Unternehmen wurde 1920 gegründet und liefert mit 35.000 Mitarbeitern Technologien, Services und Innovationen an mehr als zwei Millionen Kunden weltweit.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pbsoftware.eu und www.pb.com.

Bei Rückfragen kontaktieren Sie bitte:

Frau Iris Träger-Toff

Tel: 089 / 46 23 87-0

Fax: 089 / 46 23 87-44

E-Mail: iris_traeger@group1.de

Belegexemplar erbeten an:

Group 1 Software GmbH

Frau Iris Träger-Toff

Grafinger Straße 2

81671 München