

# Das virtuelle Versicherungsbüro

Erfolgsstory



**windream**  
MANAGING DOCUMENTS

# Das virtuelle Versicherungsbüro

## Informationsmanagement bei der VTÜ Versicherungsvermittlung GmbH

Der TÜV Rheinland Berlin Brandenburg Pfalz dokumentiert als internationaler Dienstleistungskonzern die Sicherheit und die Qualität unterschiedlichster Produkte. Unter der offiziellen Bezeichnung „TÜV Rheinland Group“ beschäftigt der Konzern rund 7.500 Mitarbeiter in aller Welt. Mit über 80 Konzerngesellschaften ist der TÜV Rheinland in 48 Ländern der Erde präsent. Kaum bekannt ist dagegen, dass der TÜV Rheinland unter dem Namen VTÜ auch eine eigene Versicherungsvermittlungsgesellschaft am Hauptsitz in Köln unterhält. Die VTÜ ist als selbstständige GmbH für das gesamte Versicherungs-

wesen der Unternehmensgruppe zuständig. Die drei Buchstaben „VTÜ“ stehen für „Versicherungsvermittlung des Technischen Überwachungsvereins“. Hinter diesem Namen verbirgt sich ein Team von fünf Mitarbeitern, die unter der Leitung ihres Geschäftsführers Jürgen Prinzen allen Angestellten des TÜV Rheinland Versicherungen vermitteln und Interessenten in Fragen des individuellen Versicherungsschutzes beraten. Das Spektrum der angebotenen Versicherungsleistungen reicht von Unfall- über Kfz- und Krankenversicherungen bis hin zur arbeitnehmerfinanzierten Altersvorsorge.



## Rationell arbeiten und schnell reagieren

Dass die kompetente Beratung und Betreuung der TÜV-Mitarbeiter in Versicherungsfragen eine effiziente Arbeitsweise mit hohen Qualitätsansprüchen verlangt, liegt auf der Hand. Rationelle Arbeitsabläufe, schnelle Reaktionen auf Anfragen und kurze Zugriffszeiten auf alle versicherungsrelevanten

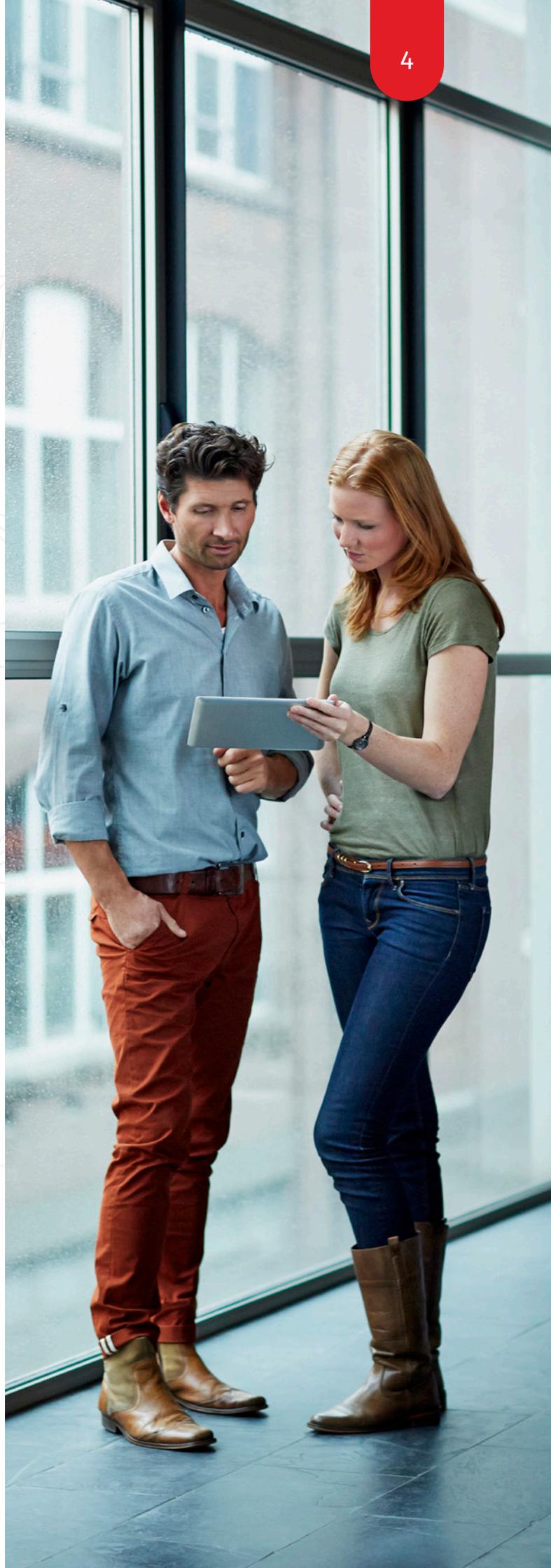
Dokumente sind gefordert, um den Versicherten eine kompetente Betreuung von gleichbleibender Qualität bieten zu können. Bei der Erfüllung seiner Aufgaben wird das VTÜ-Team seit 2003 durch das Dokumenten-Management- und Archivsystem windream effektiv unterstützt.

### Eckdaten

- ✓ Anpassung an die speziellen Bedürfnisse kleinerer Büros und Abteilungen
- ✓ Rationalisierung der Arbeitsabläufe durch papierlose Dokumentverwaltung
- ✓ Produktivitätssteigerung durch schnellen Zugriff auf archivierte Informationen
- ✓ Strukturierte Ablage heterogener Dokumente

## Wirklichkeit statt Wunschdenken - das papierlose Büro

Die Vision vom weitgehend papierlosen Büro ist für Jürgen Prinzen und seine Mitarbeiter zur Realität geworden. Der Umstieg auf die digitale Dokumentenverwaltung wurde unumgänglich, nachdem kontinuierlich wachsende Aktenberge und die immer länger dauernde Suche nach speziellen Unterlagen zu erheblichen Verzögerungen bei den Arbeitsabläufen führten. Für Jürgen Prinzen ist windream als elektronisches Dokumenten-Management- und Archivsystem heute ein Produkt, das „als Problemlöser die Professionalität in der Verwaltung enorm erhöht.“ Auch die Vielfalt der früher eingesetzten Medien – Korrespondenzen per Post oder Fax auf Papier, elektronische Dokumente per Email – verlangten den Einsatz eines modernen, digitalen Management-Werkzeugs, mit dem sich alle möglichen Arten von Informationen bequem verwalten lassen. „Seit wir uns für windream entschieden haben“, betont Prinzen, „arbeiten wir in einem echten virtuellen Büro“.



## Spezifische Anforderungen kleinerer Unternehmen

Das entscheidende Argument zugunsten von windream war – so Jürgen Prinzen – die spezielle Produktausrichtung auf die Bedürfnisse kleinerer Unternehmen und Büros. Mit der „Standard Business Extension“ (SBX) von windream hat die VTÜ ein Produkt erworben, das exakt diejenigen DMS-Funktionen anbietet, die diese Unternehmen benötigen. Dabei wird die Funktionsvielfalt und Flexibilität des Systems nicht zu Lasten einer einfachen Bedienung erkaufte. Das Spektrum der Funktionen reicht von grundlegenden DMS-Aufgaben wie Dokumentenerfassung, Indizierung und Recherche bis hin zur Regelbasierten Lebenszyklusverwaltung. Weiterhin sind sowohl eine leistungsfähige Rechteverwaltung, die Versionierung, die Volltexterstellung zur Recherche nach Dokument-

Inhalten und die Historie integriert. Die windream SBX-Version bietet ferner die Möglichkeit, im DMS gespeicherte Dokumente auszuchecken und sie dadurch vor der Bearbeitung durch andere Anwender so lange zu schützen, bis die Dokumente wieder eingecheckt werden.

Eine weitere Anforderung an das neue DMS bestand darin, Informationen auf Papier möglichst schnell und automatisiert digitalisieren und archivieren zu können. Das günstige Preis-Leistungsverhältnis, die unkomplizierte Integrierbarkeit in die DV-Systemarchitektur der VTÜ sowie die intuitive Bedienung des Systems ohne Schulungsaufwand waren weitere Kriterien, die bei der Entscheidungsfindung eindeutig für windream sprachen.

## Ohne Testphase sofort produktiv

Nach der Implementierung des DMS in die bestehende IT-Infrastruktur der VTÜ Anfang 2003 wurde windream sofort produktiv eingesetzt. Da das System nahtlos in die bestehende DV-Struktur integriert werden konnte, verzichtete die VTÜ auf eine Testphase. Sukzessiv wurden immer

mehr Dokumente direkt im DMS gespeichert. Zeitraubende Schulungen waren nicht erforderlich. Aufgrund der intuitiven Bedienbarkeit des Systems erhielt das Team der VTÜ lediglich eine kurze, aber umfassende Einweisung in die DMS-spezifischen Funktionen.



## Das DMS-Projekt

Die windream GmbH hat für die VTÜ spezielle Dokumententypen zur Klassifizierung der im DMS abgelegten Informationen erstellt. Diese Dokumententypen sind exakt auf die Geschäftsbereiche der VTÜ zugeschnitten. Sie repräsentieren Kategorien, in die sich die in windream gespeicherten elektronischen Dateien bzw. Dokumente einteilen lassen.

Auch die im windream-Laufwerk angelegten Ordnerstrukturen entsprechen denen des ehemaligen papiergebundenen Archivs. So wird unterschieden zwischen Kunden- bzw. Spartenordnern, verschiedenen Fachordnern, Verzeichnissen für den Fuhrpark und Ordnern für die unterschiedlichen Versicherungsarten und Versicherungsschäden.

## Vom Zeitungsartikel bis zur Schadensmeldung

Die Arten der in windream archivierten Informationen sind sehr vielfältig und heterogen. Erfasst und verwaltet werden generell alle Posteingänge, sämtliche Schadensmeldungen von Versicherten sowie die gesamte Korrespondenz mit Versicherungsunternehmen. Dazu kommen noch Anträge, Rechnungen, Stel-

lenbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Protokolle. Die VTÜ archiviert darüber hinaus wichtige Zeitungsartikel, Gesetzestexte bzw. -entwürfe, Emails und Faxnachrichten. Auch die Kundendatenverwaltung mit den korrespondierenden Kundenakten erfolgt mit windream.





## Dokumente scannen mit windream Imaging

Um die Flut unterschiedlicher Informationen zu digitalisieren und zu kanalisieren, hat die VTÜ einen zentralen DV-Arbeitsplatz eingerichtet, der mit einem Scanner ausgestattet ist. In Kombination mit dem Scanner setzt das Unternehmen „windream Imaging“ ein, eine Scansoftware, die speziell für windream entwickelt wurde. Mit windream Imaging können die Anwender

der VTÜ eingehende Papierdokumente in einem einzigen Arbeitsgang scannen, indizieren und an das Dokumenten-Management-System windream übergeben. Die Lösung ist speziell für Arbeitsgruppen in einem Netzwerk konzipiert worden und deshalb sehr gut für den Einsatz bei der VTÜ geeignet.

## E-Mails archivieren mit dem Office Bundle

Die VTÜ setzt auch Lotus Notes ein. Darüber wird die Email-Kommunikation abgewickelt. Speziell für Lotus Notes bietet die windream GmbH mit dem so genannten Office Bundle ein optionales Modul für das DMS an, mit dem Anwender Emails auto-

matisch in windream archivieren können. Mit dieser Software sind die Mitarbeiter der VTÜ in der Lage, Nachrichten aus der Lotus Notes Email-Anwendung ohne Umweg direkt an windream zu übergeben und die Nachrichten im DMS zu archivieren.

## Fazit: Enorme Produktivitätssteigerung

Durch die Umstellung vom Papierarchiv auf das elektronische Dokumentenmanagement konnte eine Effizienzsteigerung um 15 Prozent in der Verwaltung der VTÜ erreicht werden. Bezogen auf die Anzahl von sechs Beschäftigten in der GmbH bedeutet dies einen enormen Produktivitätsgewinn, zugleich aber auch eine

eminente Kosteneinsparung. VTÜ-Geschäftsführer Jürgen Prinzen hat errechnet, dass durch die Rationalisierung der Arbeitsprozesse mit windream ein Return on Investment (ROI) schon nach neun Monaten erzielt worden ist, und resümiert: „Wir können uns die Arbeit ohne windream heute gar nicht mehr vorstellen.“

# Ihr Kontakt zu windream

Falls Sie Interesse an detaillierteren Informationen zu Integrationen, Lösungen oder Produkten aus der windream-Welt haben, so können Sie jederzeit Kontakt mit uns aufnehmen.

Lassen auch Sie sich überzeugen und entscheiden Sie sich für windream!

## windream GmbH

Wasserstraße 219  
44799 Bochum  
Germany

 +49 234 9734-0

 [info@windream.com](mailto:info@windream.com)

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

