



Hyland

CONTENT COMPOSER | KUNDENERFOLG

ERGO VERSICHERUNG

Maximale Skalierbarkeit mit Content Composer von Hyland – Ein Tool für alle Prozesse: Millionen Dokumente zentral gesteuert und gedruckt

DIE HERAUSFORDERUNG

Die ERGO Group AG ist ein international tätiger Versicherungskonzern mit Sitz in Düsseldorf, für den rund 40.000 Mitarbeiter im Einsatz sind. Mit erwirtschafteten Versicherungsbeiträgen in Höhe von rund 19 Milliarden Euro gehört das Unternehmen zu den ganz großen Erstversicherern in Deutschland und Europa. Im Heimatmarkt Deutschland ist ERGO über alle Sparten hinweg einer der führenden Anbieter. 2019 erbrachte ERGO für Kunden Netto-Versicherungsleistungen in Höhe von 17 Milliarden Euro.

Ziel des Unternehmens ist es unter anderem, Versicherungen für seine Kunden so einfach, schnell und bequem wie möglich zu gestalten. Deshalb verbindet ERGO kompetente Beratung

nahtlos mit modernen Mobile- und Online-Serviceleistungen. So können die Kunden flexibel entscheiden, wie und wo sie mit dem Versicherer in Kontakt treten möchten.

Dokumente sofort aus dem Web generieren

Diese Kombination aus unterschiedlichen Beratungs- und Vertriebskanälen hat zur Folge, dass die Kunden Informationen sowohl von ihren Beratern als auch selbsttätig aus dem Web anfordern: Verbraucher informieren sich heute direkt über die ERGO-Website oder Zweitportale und möchten dort auch gleich im Anschluss eine Versicherung abschließen. Beide Wege müssen dabei absolut verlässlich sein. Gleichzeitig sind es Kunden im digitalen Zeitalter gewohnt, dass derlei Prozesse ohne Zeitverzug geschehen. Sie erwarten, dass sie nach wenigen Klicks und Eingaben zum Ziel kommen und einen fertigen Antrag generieren können.

DIE LÖSUNG


Content Composer von Hyland ist in vielen Bereichen die All-in-One-Lösung im Kundenkommunikations-Management der ERGO. Leistungsstark, maximal skalierbar und flexibel. Mehr als 30 Millionen Dokumente lässt der Versicherer darüber jedes Jahr generieren. Der Clou daran: Ob es Druckaufträge an die beiden Hausdruckereien sind, Dokumente, die in die digitale Kundenakte gehören, Anhänge für E-Mails oder PDFs, die sich die Kunden selbst im Internet zusammenstellen – alle diese Prozesse laufen völlig zuverlässig über Content Composer. Vom Massendruck bis zur Individual-Korrespondenz, vom Antrag über die Police bis hin zur Leistungsabrechnung.



BRANCHE
Versicherung

GRÖSSE
40,000 Mitarbeiter

STANDORT
Düsseldorf, Deutschland



„Mit dem Content
Composer ist alles
möglich!“

Benedikt Gast

Leiter IT-AE Dokuservice
ERGO Versicherung

Digitales Geschäft und klassischer Versand

Dabei ist es für die ERGO besonders wichtig, dass Content Composer die beiden Pfeiler des Dokumentengeschäfts, die in jeder Versicherung die Hauptrolle spielen, perfekt beherrscht.

So nutzen Sachbearbeiter, Berater und Vertreter das Tool im Batch-Betrieb. Sie generieren daraus beispielsweise Anschreiben, bei denen bestimmte Textblöcke schon vorkonfiguriert sind. Die Mitarbeiter können die Briefe zudem noch mit Variablen befüllen, Bausteine hinzufügen oder Dokumente für die digitale Kundenakte anfertigen. Content Composer verarbeitet diese Dokumente, filtert und sortiert sie nach bestimmten Kennzahlen, bringt OMR-Codes auf und erstellt verschiedene Druckstapel. Über Nacht sendet Content Composer die Dokumente dann an die Druckerei, die sie im Anschluss sofort ausdruckt und an die Kunden distribuiert.

Wichtig im digitalen Versicherungsgeschäft ist jedoch auch, dass sich die Kunden direkt auf der ERGO-Website oder über die eines Vermittlers über ihre gewünschte Versicherung informieren und anschließend in Echtzeit einen Antrag generieren können. „Auch das funktioniert einwandfrei, mit Content Composer ist alles möglich“, sagt Benedikt Gast, Leiter des IT-AE Dokuservice des Unternehmens. Das heißt, der Kunde klickt sich durch seine individuellen Leistungsmerkmale und wartet nach dem Button „Ich möchte ein Angebot“ maximal sechs Sekunden bis er ein fertiges PDF mit Versicherungsangebot, den AGBs und allen weiteren benötigten Dokumenten erhält. „Die Versicherten erwarten heutzutage, dass solche Prozesse in Echtzeit ablaufen“, so Benedikt Gast.

Auf diese Weise generiert Content Composer Millionen von PDFs, Kundenakten oder Schriftstücken, maximal skalierbar, ohne Zeitverlust und mit hoher Flexibilität. Letzteres geht sogar so weit, dass die ERGO sämtliche Krankenversicherungstarife des Unternehmens in einem einzigen Dokument abgebildet hat. Alle individuellen Merkmale sind in Workflows hinterlegt, sodass sichergestellt ist, dass der Kunde anschließend auch garantiert seinen Wunschtarif als PDF in den Händen hält.

Alle Funktionen – einfaches Bedienen

Trotz dieser vielfältigen Möglichkeiten ist Content Composer leicht zu bedienen. Die Mitarbeiter der Fachabteilung können die Gestaltung der Dokumente eigenständig und ohne Beteiligung des IT-Teams steuern. „Ob für Administratoren oder Anwender – alle Prozesse des Tools sind einfach nachvollziehbar und leicht bedienbar“, sagt Benedikt Gast, der auch die Flexibilität der Software lobt: Nicht nur im Fall der Krankenversicherung lässt sie sich auf individuelle Anforderungen anpassen. „Ob es parallele Prozesse sind, wir das Tool noch höher skalieren und Server hinzunehmen müssen oder ob wir besondere Ansprüche an die Dokumentengestaltung haben, all das stellt uns nicht vor Herausforderungen“, so der Dokumenten-Experte.

„Ob es parallele Prozesse sind, wir das Tool noch höher skalieren und Server hinzunehmen müssen oder wir besondere Ansprüche an die Dokumentengestaltung haben, all das stellt uns nicht vor Herausforderungen.“

Benedikt Gast
Leiter IT-AE Dokuservice
ERGO Versicherung

Dazu gehört auch, dass via Edcom beispielsweise Drittsysteme komfortabel angebunden sind, die Bausteine oder Skripte mit in das Dokument einsteuern. Die ERGO legt mit Content Composer einfach Bedingungen fest („Ist der Kunde im Alter X und hat bereits die Versicherung Y, dann kann an dieser Stelle nur der Textbaustein Z kommen“), bindet XML-Dateien mit vielen Vorgaben ein und integriert diese ganz bequem via Drag-and-Drop-Fachlogiken in die Dokumente. Dazu gehört auch, dass beispielsweise in die Internet-Dokumente passende Bildwelten eingebaut werden, oder für den Postversand noch formale Anschreiben hinzugefügt werden können. Ganz einfach und mühelos im Hintergrund. Und treten einmal Lastspitzen auf, lässt sich der Content Composer problemlos durch additive Rechnerkapazitäten skalieren.

In der Zukunft weitere Digitalisierung

Natürlich arbeitet Content Composer gemäß der Compliance-Vorgaben, wie etwa der DSGVO, und soll auch in Zukunft weiterhin zentrales Werkzeug für die Dokumenterstellung sein. „Wir arbeiten etwa daran, noch mehr Dokumente aus der HTML-Welt miteinzubinden, so dass dem Kunden immer mehr Inhalte gleich auf dem Display einfach angezeigt werden können und er immer weniger Dokumente beispielsweise als PDF generieren muss“, berichtet Benedikt Gast. Dafür sorgt auch die enge Abstimmung mit Hyland, die für die ERGO ebenfalls sehr wichtig ist: „Wir können sehr viele Standards der Lösung nutzen, haben aber auch die Möglichkeit, ein Customizing nach unseren Wünschen durchzuführen. Und das ohne gleich den Support kontaktieren zu müssen. Das lässt die Einfachheit der Software ohne Weiteres zu. Tritt aber dennoch mal eine Herausforderung auf, fühlen wir uns nie im Stich gelassen und bekommen von Hyland sofort die Unterstützung, die wir brauchen“, so der IT-Leiter abschließend.

THE DIFFERENCE

Content Composer von Hyland ermöglicht eine umfassende Lösung für das Kundenkommunikationsmanagement. Mit dem Erstellen und Verwalten von personalisierter Kommunikation und dem Omnikanal-Versand unterstützt Content Composer Unternehmen bei der Stärkung ihrer Kundenbindung. Content Composer lässt sich in Unternehmensanwendungen und Office-Produktivitätssoftware integrieren und verfügt über leistungsstarke Erstellungs-, Verteilungs- und Verwaltungstools, um die Effizienz, Produktivität und Einheitlichkeit zu verbessern.

Erfahren Sie mehr unter
[Hyland.com/ContentComposer](https://www.hyland.com/ContentComposer)

Hyland[®]