

## Sind Ihre Dokumente von gestern?

Document Composition System, Enterprise Content Management (ECM),  
Transpromo, Smart Documents

Versicherungsunternehmen haben in der Regel eine heterogene IT-Systemlandschaft, um Kernprozesse zu unterstützen. Anwendungen sind häufig so ausgelegt, dass einzelne Prozesse und Workflows in Arbeitsgruppen relativ autark ablaufen. Informationen, die von Fachabteilungen in der Kundenkommunikation und Korrespondenz genutzt werden, stammen meist aus dem Auftragsverwaltungssystem, dem Client-Management-System sowie Data-Warehouse-Systemen, die in der Regel nicht integriert, sondern als Insellösungen angelegt sind. Das macht die Erstellung und Verwaltung von Versicherungsdokumenten komplex.

### Heterogene Systeme und Insellösungen vermeiden

Dabei erstellen Versicherungsdienstleister täglich eine Vielzahl von Dokumenten. Das Spektrum reicht von Mitteilungen mit Informationscharakter wie beispielsweise Newsletter, Werbematerialien, generelle Aktualisierungen von Polizzen bis zur personalisierten Kommunikation mit vertraulichen Inhalten in Form von Verträgen, Anträgen, Verlängerungs- oder Kündigungsschreiben, Beitragsfreistellungen, Schadensfällen und Entscheidungsvorlagen zu Rückkaufwerten.

Alle diese Versicherungsdokumente müssen eine Reihe sehr wichtiger Kriterien erfüllen:

- Einsatz standardisierter, rechtlich gültiger Formulierungen,
- Einhaltung einheitlicher Gestaltungsvorgaben und Richtlinien,
- Berücksichtigung bereits erfolgter Kundenkommunikation,
- hohe Personalisierung bzw. individueller Zuschnitt auf den Empfänger.

[www.qualysoft.at](http://www.qualysoft.at)

**Gregor Marboe** ist Produkt-Manager der INFINICA Division bei der **Qualysoft GmbH** in Wien. Qualysoft ist ein IT-Dienstleister, der mit rund 300 Mitarbeitern in sieben Ländern tätig ist, INFINICA ein Pionier für Document Composition und Distribution, dessen Kernkompetenzen Dokumenterstellung und -verteilung in vernetzten Workflows sind. In Projekten berät Marboe mit den Schwerpunkten Optimierung dokumentbezogener Unternehmensprozesse und Usability.

## Dokumente von gestern als Herausforderung

Blickt man weiter zur Umsetzung der Anforderungen in konkrete Dokumente, so findet man gewachsene Systeme, deren Anpassung und Wartung insbesondere mit großem Aufwand verbunden ist. Ein kleines Praxisbeispiel: Versicherung X betreibt vier Hauptabteilungen, die mit der operativen Betreuung von 17 zentralen Geschäftsfällen befasst sind. Für jeden Geschäftsfall werden zahlreiche individuelle Dokumente erstellt. In Summe sind gut 380 Dokumententypen mit mehr als 950 Ausprägungen im Einsatz. Die Dokumente greifen dazu auf einen Pool von über 2170 Bausteinen zu. Die Daten zur Erzeugung der Dokumente kommen dabei aus heterogenen Quellen, wie z.B. dem CRM-System, dem Host, aus Datenbanken und von individuellen Eingaben. Die eigentlichen Dokumente sind in Office-Software (Microsoft Word) mittels Serienbrief-Funktion und teils unter Verwendung von Makros umgesetzt.

Um aktuellen Anforderungen zu genügen, wurden die Dokumente stets geändert. Inhalte sind dabei durch den funktionalen Flaschenhals der eingesetzten Office-Systeme und deren anderweitiger Ausrichtung in großer Redundanz vorhanden. Wenn darüber hinaus Textbausteine eingesetzt werden, ist deren Wartung aufwändig. Die Situation wird dadurch kompliziert, dass der Blick auf die Dokumente als Ganzes fehlt, abgesehen von deren Zuteilung zu bestimmten Geschäftsfällen. Einzelne Ausprägungen und die Gestaltung bzw. die Verwendung von Makros befinden sich in der Betreuung durch einzelne Mitarbeiter, die mit bestimmten Geschäftsfällen befasst sind. Austausch und Wiederverwendung ist genauso gering wie die Kenntnis der Strukturen von Dokumenten anderer Fachbereiche.

Folgende Diskrepanz ergibt sich: Haben der Bereich „Posteingang“ mittels Input-Management sowie die Kommunikation mit den unterschiedlichen Quellsystemen über moderne

Schnittstellen (Web Services, Middleware, APIs etc.) Zyklen der Optimierung durchlaufen, so ist die Umsetzung der Anforderungen an die Dokumente noch nicht im 21. Jahrhundert angekommen.

## Der Alltag: einfache Änderung aufwändig

Derzeit vorherrschende heterogene Systeme führen dazu, dass jedes Mal, wenn Prozesse geändert werden, alle damit verbundenen Dokumente, die bereits erstellt und innerhalb dieser Abläufe genutzt werden, angepasst werden müssen. Da kein zentraler Ansatz und keine Normen definiert sind, macht das den Anpassungsprozess mühsam und langsam.

Am Beispiel der o.g. Versicherung: Die Art und Weise, wie Kunden über fällige Zahlungen informiert werden, wird geändert. Anstatt über Agenten sollen Vertragskunden nun direkt informiert werden. Diese an sich einfache Anpassung bedeutet hinsichtlich des Vorgehens im Vergleich zur bisherigen Umsetzung der Dokumente, dass alle Briefvorlagen – für jedes Produkt, das zu einem bestimmten Zeitpunkt und für eine spezifische Situation entwickelt wurde, in jeder Methode der Zahlung und für jedes Zahlungsintervall – geändert werden müssen. Das führt dazu, dass mehr als 50 Vorlagen geändert, getestet und aktualisiert werden müssen, weil eine Weiterverwendung bereits erstellter Informationen aus den vorherigen Vorlagen nicht möglich ist. Das macht eine entsprechende Erstellung und anschließende Distribution der Dokumente ausgesprochen zeit- und ressourcenintensiv.

Ein weiteres Problem liegt in akkuraten und vollständigen Daten. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter in einem automatisch erzeugten Dokument für einen bestimmten Kunden Teile hinzufügen, ändern oder entfernen will, ist oft die einzige Lösung, das

Dokument von Hand vollständig neu zu erstellen. Dabei werden jedoch Änderungen nicht im System gespeichert und stehen daher für künftige Anfragen auch nicht zur Verfügung.

Jede Art der Produktkombination und alle kundenabhängigen Parameter haben Auswirkungen auf das individuelle Angebot und damit auch auf die entsprechenden Dokumente. Ist die Erstellung der Dokumente und die Bedeutung der Dokumente selbst noch nicht ins Bewusstsein gerückt, so ist eine Umsetzung wie die beschriebene anzutreffen. Genau dann wird der augenscheinliche Widerspruch, dass eine einfache Änderung aufwändig sein kann, zum Alltag. Um die erforderlichen Funktionen und das Geschäftsmodell unterstützen zu können, bedarf es daher einer flexiblen Lösung zur Dokumenterstellung und -verwaltung.

### Dokumente von morgen

Genau hier setzen moderne Document-Composition-Systeme an. Diese erlauben eine modulare Erstellung und Wartung von Dokumenten bei (möglicher) separater Pflege von Inhalt und Formatierung in Kombination mit zentraler Ablage, Zugriffskontrolle und Versionierung. Für die Umsetzung bedeutet das: Will eine Versicherung bisherige Lösungen und Infrastrukturen konsolidieren, geht es vor allem darum, alle Anforderungen und Voraussetzungen der beteiligten Fachabteilungen im Hinblick auf die Dokumenterstellung zu analysieren. Das gilt insbesondere im Hinblick auf die Herkunft und die Art der Daten und Dokumente, die Zusammensetzung ihrer Bestandteile, die Benutzerrollen und die Abläufe, die Art und Technik der Dokumentengenerierung und die Integration mit nachfolgenden Prozessen.

Die geschilderten Herausforderungen lassen sich mit modernen standardbasierten Software-Werkzeugen leicht lösen. Mit Hilfe von Document-Composition-Systemen können heute alle Ar-

ten von Dokumenten oder interaktiven Formularen mit beliebig hoher Komplexität erstellt und verarbeitet werden. Derartige Lösungen erlauben es, alle Dokumente mit minimalem Aufwand zu gestalten, zu produzieren und personalisierte, relevante Informationen schnell über die verschiedensten Kommunikationswege bereitzustellen.

Ein weiterer, immer wichtigerer Aspekt ist der des Transaktionsdokuments, wie z.B. einer Rechnung, d.h. die Nutzung als Werbekanal. Das so genannte Transpromo-Prinzip lässt sich mit Document-Composition-Systemen leicht umsetzen. Gesteuert durch logische Bedingungen, die die vorhandenen Daten des Kunden auswerten, lassen sich gezielt Werbebotschaften in Dokumenten, die im Gegensatz zu reinen Werbeschreiben mit sehr viel geringerer Wahrscheinlichkeit im Papierkorb landen, platzieren.

### Und jetzt ein Document Composition System

Document Composition ist ein junger Bereich, der in vielen Köpfen noch nicht präsent ist und der hohe Einsparungspotenziale birgt, die noch nicht bewusst sind. Was die Positionierung betrifft, so setzt Document Composition als Teil des Enterprise Content Managements auf vorhandenen Daten und den entsprechenden Schnittstellen auf. Zentral ist dabei der Fokus auf der Erstellung intelligenter Dokumente, verbunden mit den Geschäftsprozessen, aus denen diese erzeugt werden. Was Document Composition von der klassischen Textverarbeitung, wie sie auch heute noch weit verbreitet ist, unterscheidet, ist v.a. die Anwendung komplexer Regelwerke in Dokumenten.

Dabei werden „intelligente Dokumentvorlagen“ im Bausteinprinzip erstellt. Der Zugriff auf externe Datenfelder und deren Verwendung in logischen Konstrukten wie Bedingungen und

Schleifen sind dabei genauso Kernfunktionalität wie die zentrale Steuerung von Formatierung und Seiteneinstellungen. Getrieben durch Prozess-Engines, werden in automatisierten Geschäftsfällen aus den Vorlagen Dokumente in ebenso konfigurierbaren Formaten ausgegeben. Die Vielfalt geht hier beispielsweise von PDF, PostScript, AFP oder PCL über HTML bis zu RTF und DOC(X). Sehr eng verbunden ist Document Composition mit Output Management. Ausgabekanäle sind vorhanden, erlauben aber durch das Zusammenspiel von Prozess-Engine und Output-Management-System deren hoch konfigurierbare Ansteuerung.

### Den Benutzer unterstützen

Wird nun von automatisierten Geschäftsfällen gesprochen, so bedeutet das nicht, dass der Fachbereich durch ein Computerprogramm ersetzt wird. Eine Unterscheidung der Typen von Dokumenterstellungsprozessen zeigt, wie Geschäftsfälle automatisiert werden können. Im Allgemeinen bedienen Document-Composition-Systeme dabei drei Metaprozesse:

- Massendokumenterstellung
- Interaktive Dokumenterstellung
- Interaktive Formularbearbeitung

Das gängigste Beispiel für **Massendokumenterstellung** ist das des Rechnungslaufs. Dabei sollen zu einem festgelegten Zeitpunkt, z.B. am Ende des Monats, Rechnungen an alle Kunden ausgesandt werden. Punktuell kommt es zu großem Durchsatz, der oft im Bereich mehrerer 100.000 Dokumente anzusiedeln ist. Ihre Erzeugung wird getrieben von einer Scheduling-Engine, die Teil des Document-Composition-Systems ist. Der Einsatz von Monitoring-Komponenten erlaubt überdies noch die Erzeugung von Auswertungen und Statistiken sowie eine Verbesserung der

## Fachtagung zur Verwaltungsmodernisierung





**Prozessmanagement – der Schlüssel zur Verwaltungsmodernisierung**  
→ Sparen durch effiziente Prozesse



# Memo

Methoden und Werkzeuge zur Verwaltungsmodernisierung

**8. und 9. Juni 2011**  
[www.MEMO2011.de](http://www.MEMO2011.de)

Veranstalter:  
Westfälische Wilhelms-Universität Münster

zugrunde liegenden Prozesse. Jahresübersichten, Schreiben bei Produktänderungen oder Preisanpassungen und Kontoauszüge sind weitere Beispiele. Auf diesem Weg der Kommunikation werden aus Dokumentvorlagen, die als Blaupause dienen, Dokumente mit den Daten der zu beschickenden Kunden im Batch-Betrieb erzeugt. Schlüsselkriterien sind hoher Durchsatz und Anwendbarkeit von Regeln – für die Dokumente sowie für die Ausgabekanäle.

**Interaktive Dokumenterstellung** zeichnet sich generell durch hohe Individualität aus. Im Fall interaktiver Dokumenterstellung kommt der Benutzer ins Spiel, der im bisherigen Szenario einen Pool an Dokumenten hatte, die von Fall zu Fall den Gegebenheiten angepasst wurden. Ohne weitere Kenntnis vorhandener Dokumente wurden Arbeitsschritte unnötigerweise wiederholt. Werden nun Geschäftsfälle automatisiert, die durch ein Document-Composition-System unterstützt werden, so bedeutet dies das Durchlaufen definierter Prozesspfade. Der Benutzer bekommt die Möglichkeit, an der richtigen Stelle Daten einzugeben oder auszuwählen und dann im automatisch erzeugten Dokument allfällige Korrekturen vorzunehmen. Ist dies, z.B. aus rechtlichen Gründen, nicht gewünscht, so erlaubt die Wahl eines unveränderbaren Ausgabeformats wie beispielsweise PDF nachträgliche Änderungen zu verhindern. Nachvollziehbarkeit wird dadurch sichergestellt. Weitere Möglichkeiten an dieser Stelle bieten Freigabeworkflows. Typische Beispiele sind Vertragserstellung, Mahnungen oder Angebote.

Im Fall interaktiver Formulare ist der Kunde Teil des Prozesses. Formulare gehen elektronisch an den Kunden und nach dem Ausfüllen im selben Prozess an die Versicherung zurück. Mit den Daten, die man auf diesem Weg erhält, läuft der Prozess weiter und wird, wie im Fall von Schadensmeldungen, Zusatzbestellungen oder Anträgen, damit vervollständigt abgeschlossen.

Im Bereich der interaktiven Dokumenterstellung sind Einsparpotenziale insbesondere dadurch gegeben, dass nicht ausgehend von einem Basisdokument stets alle Änderungen durchgeführt werden müssen und die Pflege von Redundanzen wegfällt. Bei interaktiven Formularen sind die Potenziale insofern noch größer, als sich im Vergleich zu althergebrachten Formularen auf Papier, die Kosten für Druck, Versand und Zuordnung des Antwortschreibens auf Seiten der Versicherung sowie die Versandkosten des Kunden erübrigen.

### Mit smarten Dokumenten einen Schritt voraus

Große Vorteile, die aus der Verwendung eines modernen Document-Composition-Systems gezogen werden können, sind kurz gefasst: Systematisierung und Transparenz bei der Erstellung von Dokumenten, Reduktion der Fehleranfälligkeit und des Wartungsaufwands durch Auslagerung und Wiederverwendung, Stärkung der Nachvollziehbarkeit und inhaltliche Verbindlichkeit (Compliance) durch zentrale Steuerung von Inhalten, leichte und durchgängige Ausrollung von Corporate Design, hohe Einsparpotenziale und Kostenreduktion bei rascher Amortisierung in Unternehmen mit hohem Dokumentaufkommen. Diese Vorteile sind gleichzeitig die zentralen Chancen zur Optimierung dokumentbezogener Prozesse. ■