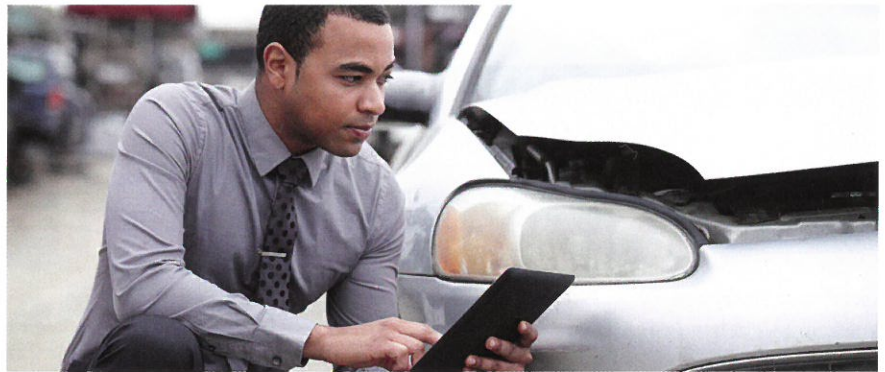


# Goodbye DMS!

*Warum sich auch Versicherer von tradierter Technologie verabschieden und auf ein zentrales ECM setzen sollten.* Einmal kurz nicht aufgepasst, und schon scheppert es, der Auffahrunfall ist passiert. Wenngleich bei dieser auf Deutschlands Straßen sehr häufigen Misere glücklicherweise zumeist nur ein Sachschaden entsteht, so ist dieser allein bereits ärgerlich genug: Papierkram, steigende Versicherungsprämie und Reparatur des Fahrzeugs.



*Autor:*  
*Herbert Lorch,*  
General Manager  
EMEA bei Hyland



*Im Schadenfall verlangen Kunden eine schnelle Bearbeitung. Moderne Software beschleunigt den Prozess und steigert die Kundenzufriedenheit erheblich*

Wohl dem, der modern versichert ist und dessen Kfz-Versicherung eine App bietet, aus der er gleich komfortabel ein Bild des Unfallhergangs senden kann und über die sich sämtliche Kommunikation abwickeln lässt. Für schnellere Schadensregulierung und einen besseren Service. Traditionelle Dokumenten-Management-Systeme (DMS) sind dazu nicht in der Lage – und mega-out. Denn es kommen beinahe täglich neue Inhalte aus unterschiedlichen Kanälen hinzu, die auch in den Prozessen der Assekuranz eine gewichtige Rolle spielen: Soziale Netzwerke, interne Kommunikation, Blogs, Webseiten, Collaboration Tools und letztlich die Digitalisierung tradierter Applikationen wie etwa Rechnungsverarbeitung, Zahlungsabwicklung, Auftragsbearbeitung und Vertragsmanagement.

Nicht ohne Grund hat sich auf dem Markt deshalb der Begriff ECM (Enterprise Content Management) durchgesetzt. Es ist grob fahrlässig, nur noch von „Dokumenten“ zu sprechen. Denn bereits heute finden Kunden Gefallen an Videochats mit einem Berater oder guten Erklär-Videos, die komplexe Inhalte sehr verbrauchergerecht erläutern. Stattdessen müssen auch Versicherungsbetriebe sehr heterogene Daten aus unterschiedlichen Quellen sowohl qualifiziert sammeln als auch ohne Medienbrüche in

ihren Prozessen verarbeiten können. Aus technischer Sicht bedeutet ECM, alle für das Unternehmen relevanten Inhalte und Fälle auf einer einzigen Plattform und in einer Datenbank sammeln zu können. So, und nur so, vereint man sämtliche geschäftskritische Abläufe, stellt sie komfortabel bereit und lässt sie ohne Reibung in die bestehende IT integrieren. Es ist ein Prinzip, wie Anwender es von ihrem Browser kennen: Wenn sie ins Internet gehen, benötigen sie auch nur ein einziges Programm. Damit können sie Content lesen, hören und sehen, Dateien downloaden und auch verschiedenste andere Dateitypen, beispielsweise eine PDF über ein und dieselbe Lösung nutzen. Dieser Anspruch an das ECM muss auch dann gelten, wenn es darum geht, die unterschiedlichsten Inhalte über weitere Plattformen zu verbreiten. Anhand des Beispiels Auffahrunfall etwa müssen Versicherer Schadensberichte von Gutachtern oder Werkstätten mit aufnehmen können. Dazu steht das ECM im Austausch mit dem SAP-System des Versicherers und ist tief integriert mit bestehenden Versicherungskernsystemen wie z. B. Guidewire oder msg life

sowie mit Marklerportalen oder Mobilgeräten, um die konkrete Schadensregulierung zügig vornehmen zu können. Ebenso sollte sich das ECM passgenau in die HR-Prozesse einbinden lassen. Wenn etwa der Bewerber auf der Website seine Informationen in ein Formular eingibt, sollten im Backoffice Datenbanken die Eingaben sofort erkennen und den weiteren Workflow anstoßen, in dem der Einstellungsprozess abgebildet ist. Wenn der Mitarbeiter auf einem internen Server seinen Namen und seine Betriebsnummer eingibt, dann sollte im Hintergrund das ECM im HR-System automatisiert suchen, den Mitarbeiter identifizieren und ebenso automatisch Restdaten des Formulars ergänzen können. Nur auf diese Weise entsteht eine echte Arbeitsunterstützung. Fazit: Auch Versicherer sollten sich vom klassischen DMS verabschieden. Ein optimaler digitaler Service benötigt ein ECM, das auf einer Plattform deutlich mehr abbilden kann als lediglich „Dokumente“. Das macht den Unterschied aus und steigert die Wettbewerbsfähigkeit, Effizienz und – last but not least – die Kundenzufriedenheit erheblich.