

Mit dem neuen Textsystem in die Zukunft der Kunden- kommunikation Serie M/



Ausgangssituation

Seit über 20 Jahren wird mit der „Optimierten Aachener Vorfallobearbeitung (OAV)“ der gesamte Schriftverkehr der Aachener Bausparkasse erstellt. Das sind pro Jahr ca. 650 Tsd Briefe mit 2 Mio Seiten, gedruckt über unterschiedliche Ausgabekanäle und abgelegt im Optischen Archiv System. Das für 2018 angekündigte Wartungsende des in der OAV genutzten SAG Textsystems war der Auslöser, eine neue Lösung für Dokumentenerstellung und Output Management zu implementieren.

Anforderungsprofil und Auswahl

Klar war, dass das neue System als Server-basierte Anwendung unter Windows arbeiten sollte. Neben dem bisherigen Funktionsumfang sollten folgende Anforderungen erfüllt werden:

- Font-Management und Duplexdruck für Papier- und Portoersparnis
- Ein zeitgemäßes Erscheinungsbild im Corporate Design umsetzen
- Gesetzliche Vorgaben erfüllen z. B. Layout von Widerspruchstexten
- Die Nutzung von Formularen als Briefanlage vereinheitlichen
- Externe Druckdienstleister stärker anbinden

Nach eingehender Marktevaluation und Ausschreibung kamen am Ende drei Anbieter auf den Prüfstand. Daraus ging die Serie M/ mit M/TEXT für die Dokumentenerstellung und M/OMS für das Output Management als klare Empfehlung hervor. Im Vorfeld konnten die kühn & weyh Berater in einem „Proof of Concept“ noch die problemlose Anbindung an die ‚Natural‘ Anwendung OAV unter Beweis stellen.

Realisierungsphase

Damit war der Weg frei für den Projektstart im Juni 2015. Geplante Laufzeit: 2,5 Jahre und etwa 1200 PT. kühn & weyh unterstützte die Aachener Bausparkasse bei Konzeption, Entwicklung und Schulung zusätzlich mit ca. 80 PT.

- Im ersten Schritt erarbeitete die Kundenabteilung der Aachener Bausparkasse zusammen mit den kühn & weyh Beratern ein Framework, in dem das zukünftige Corporate Design des Unternehmens mit Layout, Farben, DIN Normen, Schreibweisen, Fonts etc. festgeschrieben wurde.
- Als nächste Schritte folgten die Installation der Serie M/ (siehe Architekturskizze), die Konfiguration der ‚Natural‘ Schnittstellen zur OAV sowie die Anbindung des Archivs und das Einrichten der Output-Kanäle für die Ausgabe von Dokumenten im PCL-, PDF- und AFP-Format.

Aachener Bausparkasse AG

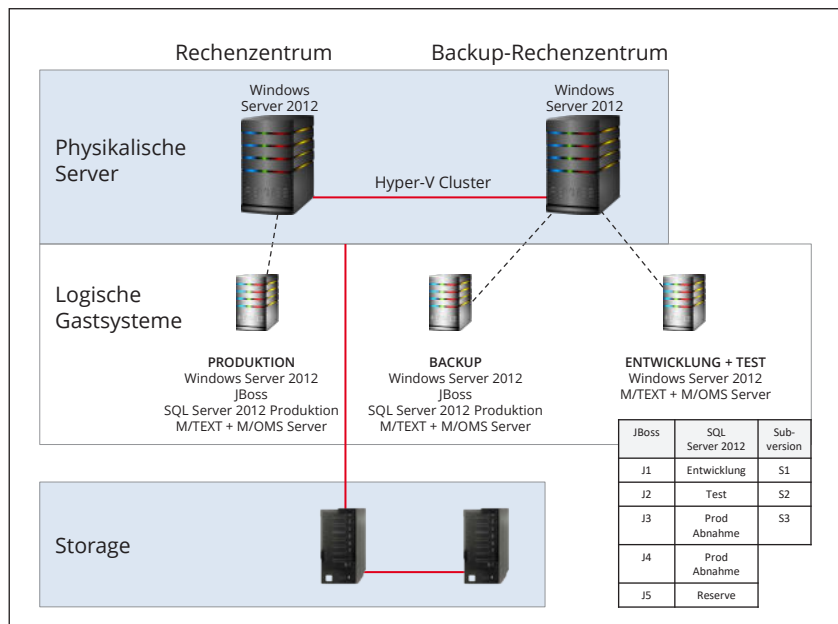
Der Traum von den eigenen vier Wänden verbindet Menschen in aller Welt. Er steht für Sicherheit, Geborgenheit und Unabhängigkeit. Die Aachener Bausparkasse möchte, dass ihre Kunden zuhause ankommen – dafür arbeitet sie schon seit über 90 Jahren.

Fortschritt hat Tradition. Die Aachener Bausparkasse, gegründet am 8. Oktober 1926, ist die zweitälteste deutsche Bausparkasse am Markt. Mit Selbstbewusstsein und Stolz blickt sie auf neun Jahrzehnte erfolgreicher Geschäftstätigkeit zurück.

Heute betreuen in Aachen 200 Mitarbeiter etwa 350.000 Kundenkonten, unterstützt von modernen vorgangsgesteuerten Bearbeitungssystemen.

- Dann konnte die sukzessive Umstellung auf die Serie M/ starten: Zwei Projektmitarbeiter wurden „on the job“ geschult, die anschließend ihr Know-how an die Kolleginnen und Kollegen weitergaben. Weiterhin floss dieses Wissen auch in eine Handlungsanweisung, mit der auch nicht eigens geschulte Mitarbeiter selbstständig Vorfälle umstellen können.
- Zur maschinellen Unterstützung wurde ein Konverter entwickelt, der eine Vielzahl von Ressourcen des Altsystems in M/TEXT Vorlagen, Datenmodelle und Bausteine konvertierte.
- Zur Einweisung der Mitarbeiter des Kundenbereichs reichte eine dreiseitige Handreichung zur Nutzung des M/TEXT Editors bzw. Viewers - mehr war nicht notwendig.
- Da die Umstellung ausschließlich das Layout und nicht den Inhalt der Dokumente betraf, konnten sie nahezu vollständig in einem vereinfachten Verfahren kontrolliert und freigegeben werden.
- Die bestehenden Vorfälle wurden so mit 5 Systementwicklern sukzessive auf M/TEXT umgestellt: 469 Vorlagen, 2037 Bausteine, 2092 Datenmodelle, 8 Javascript Funktionen und 6 Grafiken.
- Neue Vorfälle bzw. Dokumenttypen werden ab sofort von geschulten Systementwicklern nur noch in M/Workbench entwickelt.

Serie M/ Server-Architektur



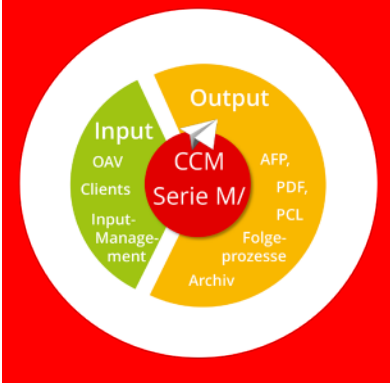
Fazit und Ausblick

Aus heutiger Sicht hat sich die Entscheidung für die Serie M/ im Jahre 2015 als vollkommen richtig erwiesen: Alle IT-Anforderungen konnten umgesetzt werden. Die Verwendung von PCL bzw. AFP als Format für den Druckdatenstrom erleichtert die Anbindung an den Druckdienstleister. Die auf Eclipse basierende Workbench erleichtert das Dokumentendesign und der Aufruf des vorinitialisierten Clients führt zu einer schnelleren Bearbeitung am Sachbearbeiter Arbeitsplatz. Das zentrale Vorlagen-Management schließlich hat dem Corporate Design unternehmensweit zum Durchbruch verholfen.

Auf dieser Basis werden nun die nächsten Schritte in die Zukunft geplant:

- Dokumentenversand per E-Mail im PDF/A Format
- Vereinheitlichte Vordrucke nur mit Logo zur Kostensenkung
- Anhangdokumente aus dem optischen Archiv hinzufügen
- Anbindung der Serie M/ Lösung an ein Kunden- bzw. Vermittlerportal
- OCR Lösung für Eingangspost dank einheitlicher Ausgangsformulare

„Mit der Einführung der Serie M/ als zentrale Drehscheibe der Kundenkommunikation haben wir nicht nur die Vorfallsbearbeitung modernisiert, sondern auch die Basis geschaffen, um in Zukunft unsere Kunden mit modernem Customer Communications Management zielsicher anzusprechen und ‚erreichen‘ zu können.“



Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie mit unserem Referenzkunden sprechen? Wir vermitteln gern einen Termin.

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 – 3, 79110 Freiburg
www.kwsoft.de
E-mail info@kwsoft.de
Tel +49 761 8852 – 0
Fax +49 761 8852 – 666