Anwenderbericht

Gute Kundenkommunikation bleibt in Bewegung

Serie M/ schafft die nötige Flexibilität bei Dokumenterstellung und Output

Vorgeschichte

Mit dem Projekt „M“ wurde im Jahre 2004 bei BHW die Serie M/ für Dokumentenerstellung und Output Management eingeführt. Sie ersetzte drei Altsysteme der Textverarbeitung (Mainframe, Server und PC) und wurde auf einer neu aufgebauten Server Architektur, damals unter Solaris, in Betrieb genommen. Über standardisierte Schnittstellen wurden die an den Dokumentenprozessen beteiligten Systeme angebunden, etwa das Druck- und Verpackungszentrum, das elektronische Archiv und vor allem SAP. Über die SAP-Schnittstelle können die Sachbearbeiter von nun an die vom ERP-System gelieferten Druckdaten als fertig aufbereitete Dokumente im M/TEXT WYSIWYG Editor anzeigen, bevor sie sie für die Produktion in Dunkelverarbeitung und den anschließenden Versand freigeben. Vorher war dafür ein Probedruck erforderlich.

Mit dem Aufbau des BHW BriefCenters realisierte das Unternehmen ein zu jener Zeit wegweisendes Konzept der Benutzerführung: Eine Art selbsterklärendes Unternehmensportal für die Online Briefschreibung mit geführter Auswahl und Komposition von Dokumenten. Entwickelt in Java und basierend auf den in M/TEXT angelegten Textcontainern (Bausteinen) und Formularen. Eine willkommene Erleichterung für die Anwender, die sich nun auch nach kurzer Einarbeitungszeit in den vielen Varianten der Kundenkommunikation sicher bewegten.

Ein Produktivsystem im Wandel

Wie sich gezeigt hat, war damit eine zukunftsfähige Basis für den zeitgemäßen Betrieb, aber auch die Weiterentwicklung einer anspruchsvollen Kundenkommunikation gelegt. In den folgenden Jahren ging es vor allem darum, die Anpassungs- und Erweiterungsfähigkeit des Systems zu nutzen, um die organisatorischen Veränderungen (z.B. durch Umfirmierung) sowie neu entstehende fachliche Anforderungen zu meistern.

Hinzu kommen die obligatorischen Anpassungen der Infrastruktur (z.B. Umstieg auf Linux, Update der Datenbanken, Java, virtuelle Arbeitsumgebung) sowie die Release-Updates der Serie M/. Hier erwarb sich die Serie M/ sogar einen „Kompatibilitätsbonus“, weil die Migrationen sehr gut planbar waren und die Aufwärtskompatibilität des Systems in hohem Maße gewahrt blieb. So blieben die Schnittstellen zu externen Systemen und Funktionen wie Statistik, Archiv, Jobsteuerung etc. im Wesentlichen immer gleich, und auch die systemeigene Skriptsprache wurde nur aufwärts kompatibel erweitert und verbessert.

Das Unternehmen

Die BHW Bausparkasse AG ist eine der größten privaten Bausparkassen in Deutschland. Sie wurde 1928 in Berlin zunächst als Bausparkasse der deutschen Beamtenschaft gegründet und hat heute ihren Sitz in Hameln. 2006 ging BHW in den Postbankkonzern über. Die Postbank ihrerseits ist ein Tochterunternehmen der Deutschen Bank.

BHW hat heute etwa 400 Beschäftigte, die etwa 2,5 Millionen Kunden mit 3,2 Millionen Bausparverträgen betreuen und Kundenkredite von etwa 30 Milliarden Euro (Stand 2016) verwalten.

kühn&weyh

Output ⇨ Input ⇨ Output ⇨

Im Rahmen der Prämienzuteilung bei der Baufinanzierung erhalten die Kunden Formulare, die sie ausfüllen und an BHW zurücksenden. Da kommt es vor, dass Einträge fehlen oder inkonsistent sind. Die Fehlerexemplare zu erkennen und die Mängel zu identifizieren, ist heute Aufgabe des Input Management Systems und der zugehörigen Schriftguterkennung. Über eine Schnittstelle werden diese Analysedaten an M/TEXT CS übergeben, das damit ein passendes Antwortschreiben generiert, das genau auf die Inkonsistenzen Bezug nimmt und gegebenenfalls auf das im Anhang beigefügte fehlerhafte Formular verweist. Output (versandtes Formular) wird zum Input (ausgefülltes Formular) und dieser erzeugte wiederum Output und so weiter. Ein iterativer Prozess, der vollautomatisch abläuft und keine menschlichen Ressourcen bindet.

WoKRi - ein Fall für Könner

Im März 2016 trat die Wohnimmobilienkreditrichtlinie (WoKRi) in Kraft, die die Kunden stärker vor Überschuldung und Immobilienverlust schützen soll. Für BHW brachte das eine deutliche Aufwandssteigerung bei Beratung und Dokumentation mit sich. Aufgabe der IT Abteilung und der Serie M/ war es, die gestiegenen Anforderungen effizient und kostengünstig umzusetzen. Eine vor allem auf Dokumentenebene anspruchsvolle Aufgabe, weil Auswahl und Reihenfolge der benötigten Textbausteine nicht vorkonfigurierbar sind, sondern dynamisch in jedem Einzelfall neu komponiert werden müssen. Gerade bei mehrseitigen Tabellen mit Umbrüchen, Überträgen etc. ist das auch eine komplexe Layout-Herausforderung. Aber genau das richtige für ein engagiertes Projektteam, das die Aufgabe exzellent mit der Serie M/ löste, deren Skriptsprache es ermöglicht, logische Bedingungen und Texteinheiten bis in kleinste Einheiten zu konfigurieren.

myBHW - barrierefreies Kundenportal

Das persönliche Kundenportal auf der Website eines Unternehmens hat sich als Einstieg in die digitale Kommunikation bereits vielfach bewährt. So haben sich schon zahlreiche BHW Kunden bei ‚myBHW' registriert, um die dort abgelegten Jahreskontoauszüge und andere Unterlagen elektronisch einzusehen. Der Clou bei myBHW: Die Dokumente liegen im barrierefreien PDF/UA Format vor. So haben auch Menschen mit Behinderung leichten Zugang - z.B. mit assistiven Technologien wie Screenreadern. Die Initiative sei hiermit zur Nachahmung empfohlen. Zumal dieser Service im Funktionsumfang des PDF-Renderers der Serie M/ bereits enthalten ist. Ist die Auszeichnung mit Metadaten einmal im System eingerichtet, produziert dieser Formatierer vollautomatisch Dokumente in validem PDF/UA Format.

Anlage: Vertragskopie

Häufig müssen Sachbearbeiter einem Schreiben ein wichtiges Dokument oder Schriftstück aus der elektronischen Akte oder dem Archiv beifügen. Ab Serie M/ Release 6.4 gab es im M/TEXT CS Editor die Standardfunktion ‚Anlagen anhängen'. Sie wurde im Rahmen der Migration umgehend im BHW BriefCenter aktiviert, so dass die Sachbearbeiter die gewünschten Anhangdokumente einfach aus dem Archiv oder der Akte in ihr aktuelles Dokument ziehen. Die Anlagen (im PDF- oder Grafikformat) erhalten automatisch eine Duplikatskennzeichnung.

DUPLIKAT

Fazit

Mit der Entscheidung für die Serie M/ im Jahre 2004 konnten die damaligen IT-Anforderungen perfekt erfüllt werden. Nach über 10 Jahren erfolgreichen Customer Communication Managements mit der Serie M/ lässt sich sagen: Es ist damit auch gelungen, eine Perspektive für zukünftige Entwicklungen zu schaffen. Zum einen können wir dank der Flexibilität und Offenheit des Systems sehr schnell mit neuen Features auf die Marktentwicklungen reagieren und zum anderen nehmen wir über die Hersteller-Updates der Standardsoftware automatisch an der technologischen Weiterentwicklung teil. Ein erfolgreiches Konzept, das sich nicht nur in der Vergangenheit bewährt hat, sondern auch in die Zukunft weist.

Investitionssicherheit

„Alle Software-Umstellungen, ob sie nun die Infrastruktur, die Umsysteme oder die Produkt-Migrationen selbst betreffen, in punkto Serie M/ verliefen sie problemlos und erforderten keine unvorhergesehenen Maßnahmen. Besonders erfreulich war, dass die Produkt-Updates von Anfang an stabil liefen und sich teilweise die Performance ‚ganz von alleine' verbessert hat - ohne besondere Anstrengungen„

Marko Gräbe,
Projektleiter BHW

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt 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 0049 761 8852 – 0
Fax 0049 761 8852 – 666