

DOKUMENTENSPEZIFIKATION

TRIFFT

FACHKRÄFTEMANGEL

Wie softwarebasiertes Output Management dem Fachkräftemangel entgegenwirkt

Moderne Software hilft, Kosten zu sparen und die Time-to-Market deutlich zu verkürzen. So weit, so bekannt! Zusätzlich wirkt sie jedoch einer weiteren Herausforderung entgegen, die Versicherungsunternehmen deutlich spüren: dem Fachkräftemangel. Immer mehr Fachpersonal mit umfangreichem, langjährigem Prozess- und Fachwissen verabschiedet sich in den Ruhestand – so auch im Output Management. Ersatz zu finden, fällt schwer. Uwe Funk, Geschäftsführer der FCB solutions GmbH, erläutert, wie sich Versicherer mit modernem, softwarebasierten Output Management hinsichtlich ihrer Ressourcen zukunftssicher aufstellen können.

„Wo finde ich die finale Version eines Textbausteins? Wer hat was und wann an welchen Texten geändert? Sind die Inhalte von allen wichtigen Stakeholdern freigegeben?“ Hand aufs Herz: Wer erkennt hier nicht das ein oder andere Vorgehen im eigenen Unternehmen? Laut der Arbeitseffizienzstudie der AKAD-Hochschule Leipzig und der Büro-Kaizen-Akademie verbringen Mitarbeitende circa 15 Stunden pro Woche mit der Suche nach Dokumenten und der E-Mail-Bearbeitung.

Natürlich setzen heutzutage nahezu alle Versicherer Dokumentenmanagementsysteme ein, um ihre Kommunikation effizient und revisionsicher zu betreiben. In unserer langjährigen

Tätigkeit bei der Einführung solcher Standardsoftware und in der Prozessberatung treffen wir jedoch immer wieder auf die gleichen Herausforderungen, Fragestellungen und umständlichen manuellen Prozesse. Diese liegen oftmals VOR der eigentlichen Verarbeitung fertiger Dokumente. Sehr häufig werden Textbausteine nicht standardisiert erstellt und verwaltet. So werden Abstimmungsrunden teilweise per E-Mail, teilweise über Ablagesysteme abgewickelt, jedoch nicht einheitlich und nachvollziehbar. Berechtigungen und Freigabeschleifen sind nur unzureichend geklärt und dokumentiert. Spätestens wenn die entsprechenden Personen das Unternehmen verlassen, wird dies zum Problem. ►

Aus diesen Erfahrungen haben wir über die Jahre eine Software-Suite sowie Best Practices entwickelt, mit denen nicht nur Kosten in Folgeprozessen gespart werden. Sie tragen auch dazu bei, dass die Arbeit rund um das Dokumentenmanagement für Mitarbeiter deutlich attraktiver und angenehmer wird und das Wissen entsprechend dokumentiert wird. Ein paar Praxisbeispiele zeigen, an welchen Stellen es oftmals hakt:

1. Dubletten-Etikette

Personalwechsel im Vorstand: Nahezu jedes Dokument enthält die Vorstandsleiste („running footer“) und muss infolge einer Veränderung aktualisiert werden. Unserer Erfahrung nach kann es durchaus mehrere Monate dauern, bis auch die letzten Dokumente identifiziert und umgestellt wurden. Warum? Weil der entsprechende Textbaustein mehrfach abgelegt und an den unterschiedlichsten Stellen genutzt wird. Der konsequente Gebrauch nur eines Textbausteins für alle Dokumente kann hier deutlich Aufwand und vor allem Fehlerquellen minimieren.

2. Zentrale Datenverwaltung mit Rollen- und Berechtigungskonzept

Die Dublettenproblematik führt uns direkt zum nächsten Punkt: Dokumente, Bausteine, Variablen und Anhänge werden dann wiederverwendbar und direkt nutzbar, wenn die Nutzer über ein zentrales Repository auf sie zugreifen können, beispielsweise über eine Volltextsuche. Ein Berechtigungskonzept gekoppelt mit einem vordefinierten Freigabeprozess organisiert die Bearbeitung und Nutzung an einem zentralen Platz über eine entsprechende Workflow-Komponente. Auf einen Blick ist einsehbar, ob die Artefakte von allen wichtigen Stellen geprüft wurden und in die Nutzung überführt werden können. Entsprechende Volltextsuch- und Filterfunktionen sorgen für einfache, transparente Bedienbarkeit.

3. Versionierung und Datenabgleich

Wann wurden die Textbausteine wie geändert? Eine Versionsverwaltung dokumentiert im Repository alle Änderungen an den Artefakten und sorgt so für Revisionsicherheit. Mit einfachen Mitteln können Bearbeiter die Unterschiede verschiedener Textversionen auf Knopfdruck schnell erkennen, ohne diese mühsam Wort für Wort abgleichen zu müssen.

4. Testen bereits in der Dokumentenvorstufe

Im Dokumentenmanagement werden Dokumentenstrukturen mit Textbausteinen und Echtdaten zusammengeführt. Standardsysteme bieten hier sehr gute Möglichkeiten zum Testen an. Nur: Bis zu diesem Schritt ist bereits sehr viel Aufwand in die Erstellung der Textbausteine geflossen. Viel effizienter wäre es doch, wenn bereits die Dokumentenspezifikation

getestet werden kann, bevor die Dokumente an das Dokumentenmanagement zur Erstellung weitergegeben werden. Fehler können kostengünstiger bereits in diesem vorangestellten Prozess bereinigt werden.

Aus Erfahrung wissen wir, dass die softwaregestützte Optimierung des Dokumentenerstellungsprozesses die Prozesskosten um rund 25 Prozent reduziert, und zwar fortlaufend. Die Investition amortisiert sich damit bereits mit der Implementierung und sorgt bei Folgeprojekten für positive Effekte. Zusätzlich werden alle Prozesse nicht nur revisionsicher dokumentiert. Ein Redaktionssystem, das unabhängig von den Standarddrucksystemen betrieben werden kann, sorgt bei einem Wechsel auf ein anderes Standarddrucksystem für Investitionsschutz und einen beschleunigten Umstieg. Das Output Management wird deutlich schlanker und kann auch bei Personalabwanderung qualitativ fortgesetzt werden.



UWE FUNK
Geschäftsführer
FCB solutions GmbH

Uwe Funk ist Experte für die Einführung von Standardsoftware für Bestandssysteme und Drucksysteme im Versicherungsbereich. 2013 gründete er gemeinsam mit Clemens Bollen die FCB solutions GmbH mit Sitz in Hamburg. Davor war er sowohl freiberuflich tätig als auch angestellt in Führungspositionen bei CSC.