

Wechsel eines CCM-Systems — Chance oder Risiko? Ablösestrategien der FCB Solutions GmbH

Sicherlich hat die Abkündigung von DOPiX in der Branche zu erheblicher Verunsicherung geführt, immerhin setzen ca. 75 % der 30 größten deutschen Versicherer dieses Produkt ein. Allerdings kann und sollte eine so aufgezwungene Ablösung nicht zuletzt auch als Chance gesehen werden das CCM (Customer Communication Management) von Altlasten zu befreien.

Vorbereitet wird die Ablösung durch eine strukturierte Anforderungsanalyse und die Definition der Schnittstellen. Eine nicht unerhebliche Kostenreduzierung kann erreicht werden durch die

- Konsolidierung der Dokumente/Vorlagen,
- Bedienung mehrerer (zusätzlicher) Ausgabekanäle,
- Verlagerung des CCM in die Cloud.

Dieses Whitepaper beschreibt, wie eine Ablösungsstrategie aussehen könnte und wie die Ablösung durch die fcbSuite⁺ unterstützt werden kann. Gleichzeitig werden Möglichkeiten zur Optimierung des CCM-Systems aufgezeigt. Ein besonderer Fokus wird hierbei darauf gelegt, wie die verbindlichen Regelungen der VAIT durch einen Einsatz der fcbSuite⁺ eingehalten und umgesetzt werden können.



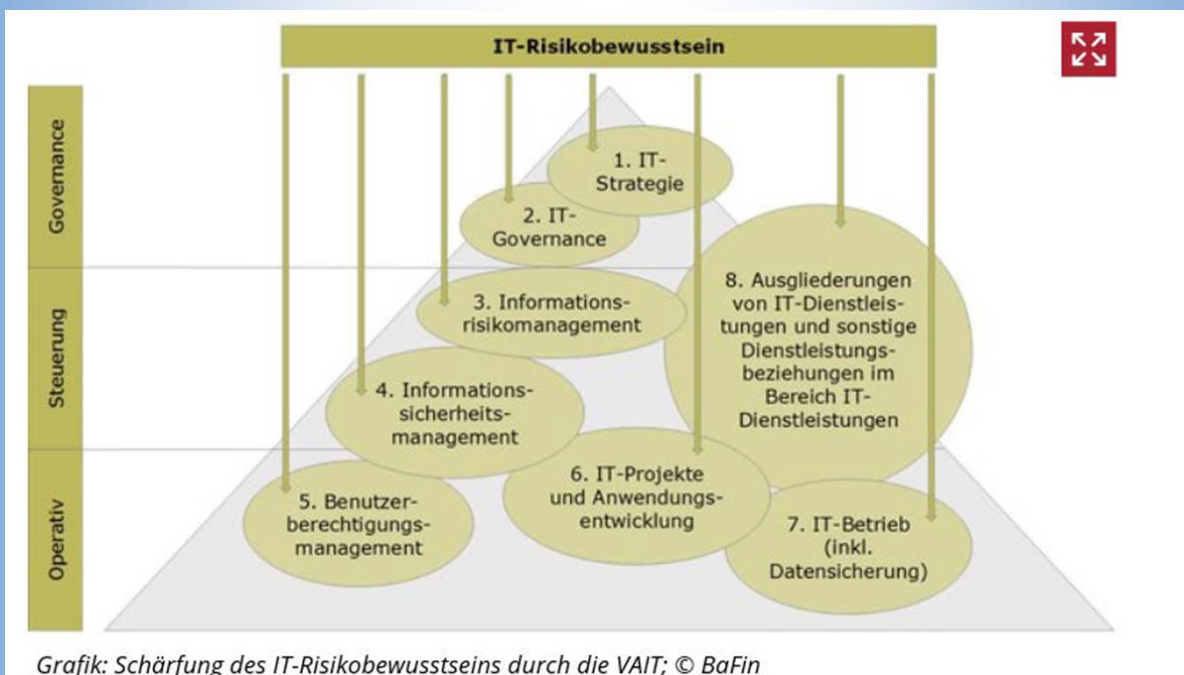
Die FCB Solutions GmbH unterstützt ihre Kunden im Outputmanagement. Beratungsschwerpunkte hierbei sind u.a. Wechsel von CCM-Systemen, Unterstützung bei Ablösungs- bzw. Migrationsvorhaben und Erstellung von Dokumentenentwicklungsprozessen. Der Branchenfokus hierbei liegt vor allem auf der Versicherungswirtschaft, in der die Mitarbeiter ihre Expertise schon seit Jahrzehnten für die Kunden einsetzen. FCB Solutions versteht sich in diesem Kontext auch immer als ein Vermittler zwischen fachlichen Anforderungen an CCM-Systemen und deren technischen Rahmenbedingungen in der IT-Infrastruktur des jeweiligen Kunden.

Die langjährigen und diversen Erfahrungen aus den Kundenprojekten führten zu der Entwicklung der fcbSuite⁺. Diese Softwarelösung schließt die vorhandene Lücke zwischen Fachsystemen (z. B. Bestandsführung) und CCM-Systemen im Kontext der Dokumentenentwicklung und -verwaltung. Die verschiedenen Komponenten führen zu einem ganzheitlichen Dokumentenentwicklungsprozess mit reduziertem Aufwand, hoher Qualität und einer kürzeren Time-to-Market.

Situation

Seitens Quadiant wurde überraschend mitgeteilt, dass die Wartung von DOPIX eingestellt wird. Zwar besteht die Möglichkeit einer Verlängerung durch ein Upgrade auf die DOPIX-Version 6, aber trotzdem wird ein Umstieg auf ein neues CCM kurz- bis mittelfristig notwendig sein. Der hierdurch entstehende Aufwand für die Software-Auswahl (Ausschreibung, Teststellung, Beurteilung, Auswahl) ist nicht zu unterschätzen. Darüber hinaus werden erhebliche Migrations-, Test- und Schulungsaufwände entstehen.

Finanzdienstleister und Versicherungen stehen außerdem vor großen Herausforderungen, um die Einhaltung der steigenden Anforderungen der Aufsichtsbehörden (BAIT, VAIT) zu gewährleisten. Die Haupttreiber für angemessene Maßnahmen sind die Vermeidung von finanziellen Strafen bei Nichteinhaltung und das Risiko eines Reputationsverlustes in den Augen von Kunden, Aufsichtsbehörden und anderen wichtigen Interessengruppen, insbesondere Ratingagenturen. Und längst ist die Einhaltung regulatorischer Anforderungen zu einem Wettbewerbsvorteil geworden.



Ablösungsstrategie

Der Wechsel auf ein neues CCM sollte auch als Chance gesehen werden sich von Altlasten und gewachsenen Strukturen zu befreien. Insoweit ist eine Bestandsaufnahme in Form einer grundlegenden Analyse der derzeit vorhandenen Dokumente/Vorlagen für ein durchdachtes und gut vorbereitetes Ablösungsprojekt unerlässlich.

Grundlage dieser Analyse bildet eine Zusammenstellung sämtlicher aktuell verwendeter Dokumente/Vorlagen – und soweit vorhanden – ergänzt um die monatlichen/jährlichen Druckmengen, die verwendeten Variablen und deren Datenquellen (Fachsysteme, Berechnungen, Format und Struktur der Eingangsdaten), sowie der jeweils verwendeten Briefgrundgerüste. Um den technischen Systemaufbau sicherstellen zu können, werden auch alle weiteren fachlichen Anforderungen (z. B. Ausgabeziele und -formate, Beilagen, Versandwege) ergänzt.

Auf Basis dieser Zusammenstellung und vorliegender Spezifikationen können die Dokumente/Vorlagen dann in Bezug auf die Verwendung gemeinsamer (Briefgrundgerüste) und allgemeingültiger (Grußformeln, Überschriften etc.) Elemente konsolidiert werden. Erfahrungsgemäß gibt es insbesondere bei den Briefgrundgerüsten, die im Laufe der Jahre auf Grund neuer – teilweise nur marginal unterschiedlicher – fachlicher Anforderungen erstellt wurden, erhebliches Konsolidierungspotential.

Die verbleibenden Briefgrundgerüste werden neu spezifiziert, so dass eine Erstellung im neuen CCM möglich wird.

Die allgemeingültigen Objekte werden ermittelt, beschrieben und konsolidiert. Als Grundlage kann hierbei ein ggf. bereits vorhandener Style Guide dienen. Liegt ein Style Guide noch nicht vor, bietet sich eine Erstellung bei dieser Gelegenheit an.

Wir empfehlen in jedem Fall auch zu prüfen, ob Dokumente zusammengefasst werden oder ggf. sogar entfallen können. Ziel der vorbereitenden Maßnahmen ist es eine Übersicht sämtlicher zu migrierenden Dokumente/Vorlagen und die daraus resultierenden Bausteine zu erhalten.

Abschließend werden noch die Schnittstellen für

- Eingangsdaten (Schnittstelle vom Fachsystem zum CCM),
- Ausgangsdaten (Schnittstelle vom CCM zur Weiterverarbeitung),
- Metadaten (für die Druck-, Archivierungs- und Versandsteuerung, wobei Druck und Versand in diesem Zusammenhang als Synonyme für sämtliche Ausgabekanäle zu verstehen sind),

dokumentiert, so dass insgesamt eine solide Grundlage für die weitere Planung (Aufwandsschätzung, Projektplan, Personalbedarf, erforderliche Skills) vorliegt.

Zur Vorbereitung der Testarbeiten sind Testfälle zu beschreiben. Hierbei ist zu unterscheiden zwischen dem Test der Dokumente/Vorlagen und dem der Schnittstellen. Im ersten Fall ist unbedingt darauf zu achten, dass die Testfälle zu jedem Dokument/jeder Vorlage eindeutig, vollständig und abschließend sind. Zwar sind auch die Schnittstellen dokumenten-/vorlagenindividuell, allerdings werden hierfür zentrale Routinen erstellt. Insoweit kann der Test der Schnittstellen ggf. in den Dokumenten-/Vorlagentest integriert werden, um so Synergien zu nutzen. Auch hier ist in jedem Fall auf Eindeutig- und Vollständigkeit zu achten. In diesem Zusammenhang sollte darüber nachgedacht werden, ob eine Testautomatisierung möglich und sinnvoll ist.

Die eigentliche Ablösung startet dann mit dem Systemaufbau bzw. der technischen Implementierung des neuen CCM. Hierbei ist unbedingt sicherzustellen, dass eine Trennung alt/neu und somit ein Parallelbetrieb uneingeschränkt möglich ist. Das gesamte Dokumenten-Framework (Schnittstellen, Variablenhaushalt, Druck- und Versandsteuerung, Briefgrundgerüste) ist in der Regel im Zielsystem neu zu erstellen, bevor die (konsolidierten) Textbausteine mit deren Andrucklogiken und Einbindung in die Dokumente/Vorlagen übernommen werden können.

Wichtig ist, dass die Dokumentenentwickler rechtzeitig in das neue System eingearbeitet werden. Die Schulung der Sachbearbeiter kann zurückgestellt werden bis abschließend feststeht, wie die neue Oberfläche zu bedienen ist.

Einsatz der fcbSuite⁺

Die **fcbSuite⁺** schließt die Tool-Lücke zwischen Fach- und CCM-Systemen und liefert mit ihren einzelnen Komponenten kundenspezifische Lösungen. Dabei ist sie als Software-as-a-Service besonders anwenderfreundlich und einfach individualisierbar.



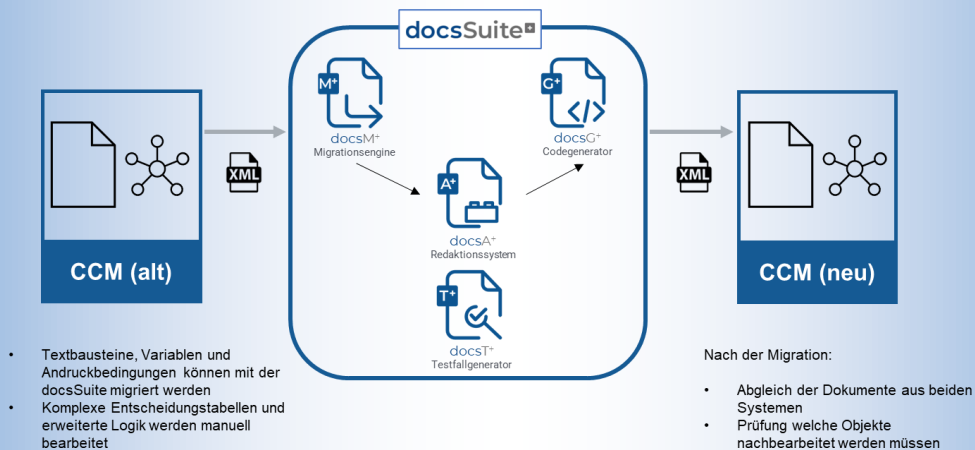
Die Komponenten der **fcbsuite⁺** unterstützen diverse Prozesse im Outputmanagement:

Die **Migrationsengine docsM⁺** ermöglicht den Import von Dokumenten/Vorlagen und den relevanten Objekten (Textbausteine, Variablen etc.) aus einem CCM in das **Redaktionssystem docsA⁺**.

In **docsA⁺** können Dokumente und die dazugehörigen Objekte angepasst oder auch durch neue Objekte ergänzt werden. Die Komponente unterstützt durch mit integriertem, intelligentem und dynamischen Workflow-Management individuelle Dokumentenentwicklungsprozesse. Neben der Bearbeitung von importierten Objekten ist ebenso eine Neuanlage von Dokumenten möglich. Dadurch lässt sich viel Zeit in der Erstellung und Abstimmung von Textbausteinen und Dokumenten einsparen – einfach und digital an einem Ort.

Nach erfolgter Dokumententwicklung oder -anpassung können Dokumente oder auch einzelne Objekte (Textbausteine und Variablen) mithilfe des **Codegenerators docsG⁺** in ein beliebiges CCM exportiert werden.

Nach Export bzw. Implementierung der Objekte in das gewünschte CCM übernimmt der **Testfallgenerator docsT⁺** die automatisierte und dokumentenbasierte Generierung von Testfällen und dazugehörigen Testdaten (Referenzdokument im PDF-Format und Request für das CCM) und ermöglicht somit den (Komponenten-)Test der exportierten bzw. implementierten Dokumente unmittelbar nach Umsetzung unabhängig von möglichen Umsystemen.



Der Einsatz der **fcbsuite⁺** führt zu einer deutlichen **Reduzierung des Kosten- und Zeitaufwands**. Durch effiziente und integrierte Workflow-Prozesse, strukturierten Dokumentenspezifikationen und unmittelbarem teilautomatisiertem Testing können Ressourcen geschont und effizienter eingesetzt werden. Die Entwicklungszeiten reduzieren sich und die Qualität der Dokumente hat schon zu einem frühen Zeitpunkt einen sehr hohen Grad erreicht. Spätere Fehlerbehebungskosten werden auf ein Minimum reduziert.

Neben finanziellen und zeitlichen Aspekten unterstützt die **fcbsuite⁺** grundsätzlich bei der **Modernisierung und Systematisierung der Dokumentenerstellung**. Sie stellt den Anwendern Workflows und Werkzeuge zur Verfügung, die eine transparente und zielgerichtete Dokumentenentwicklung ermöglicht.

Durch das Zusammenspiel der verschiedenen Komponenten wird ein effizienter, schneller und qualitativ hochwertiger **Wechsel des CCM** ermöglicht. Vorhandene Objekte im „alten“ CCM können mit Texten, Andruckbedingungen und Variablen übernommen werden.

Einhaltung regulatorischer Anforderungen

Grundlage für die Festlegung der Schutzmaßnahmen im Sinne der VAIT ist eine Schutzbedarfsanalyse der zu verarbeitenden Daten. Hier schätzen wir die Kritikalität der Daten, die während einer Ablösung bearbeitet werden, weder als hoch noch als sehr hoch ein. Da keine Kunden- oder Gesundheitsdaten in der Software (fcbSuite⁺ und Metadaten der CCM-Systeme) gespeichert werden kann man von einem „normalen“ Schutzbedarf ausgehen, der relativ geringe mitigierende Maßnahmen erfordert. Dies ist eine grundlegende und die wichtigste Erkenntnis für die Beurteilung der regulatorischen Anforderungen und hat Einfluss auf alle weiteren Aspekte. Die Erarbeitung und Umsetzung der Schutzmaßnahmen für eine Ablösung eines CCM-Systems aus VAIT-Sicht wird so wesentlich vereinfacht.

Hilfreich ist auch, dass bei der Entwicklung der fcbSuite⁺ die Anforderungen der VAIT von Anfang an berücksichtigt worden sind:

- Durch das frei konfigurierbare, rein rollenbasierte fcbSuite⁺-Benutzerberechtigungssystem wird die Erstellung eines Berechtigungskonzeptes vereinfacht und der Datenschutz sichergestellt. Auch die Aufwände für die jährliche Rezertifizierung der Berechtigungen/Rollen fallen dadurch sehr gering aus.
- Durch den konfigurierbaren Workflow (Transparenter und dynamischer Workflow für Sign-Off/Genehmigungs-Prozesse) können kundenindividuelle Abnahme- und Genehmigungsschritte eingerichtet und automatisch dokumentiert werden. Auch die Compliance-Funktion kann eingebunden werden und durch die frühe Integration der Compliance in den Konzeptions- und Entwicklungsprozess wird dieser beschleunigt. Projekte, die Compliance-Unterstützung und deren Abnahme erst nach Abschluss der Konzeptions- und Entwicklungsphase anfragen, verzögern den Projektabschluss und erhöhen die Komplexität.
- Durch die automatisierte Testfallerstellung wird ein vollständiger Komponententest sichergestellt, inkl. automatischer Ablage und Dokumentation der Testfälle.
- Durch die integrierte Versionsverwaltung wird die Versionierung der in der in der fcbSuite⁺ verwalteten Objekte sichergestellt.
- Im- und Exportfunktionen ermöglichen und unterstützen den Wechsel auf andere Tools, sodass eine Risikoanalyse und Exit-Strategie im Vorfeld einfach zu erstellen sind.
- Benutzerhandbücher (inkl. Schnittstellenbeschreibungen) erfüllen selbstverständlich alle Dokumentationsanforderungen.

Neben der Betrachtung des Schutzbedarfs der verarbeiteten Daten gibt es aus regulatorischer Sicht aber auch Anforderungen organisatorischer Art. Neben einer Auswirkungsanalyse auf Systeme, Anwendungen, Organisation, Prozesse und Kontrollverfahren (IKS) sind organisatorische Grundlagen zu schaffen. Dazu gehören die Einbindung aller Beteiligten (insbesondere der Compliance-Funktionen), eine Projektdokumentation inklusive Antrag und Abschlussbericht, quantitative und qualitative Ressourcenausstattung, Steuerung der Projektrisiken in Bezug auf Dauer, Ressourcen, Qualität und Projektportfolio, Informationssicherheitsanforderungen, Qualitätssicherungsmaßnahmen, Lessons Learned und Information des Managements.

Aus technischer Sicht geht es um meist etablierte Verfahren. Die Trennung von Test- und Produktionssystemen sehen wir, genauso wie Datensicherung und Wiederherstellungstests, als vorhanden an. Auch für die ITIL-Prozesse (insbesondere Change-, Problem- und Incident-Management und CMDB) gilt, dass die neuen Verfahren und Systeme in die bestehende Welt integriert werden können.



Thomas Bourgon
Senior-Consultant
FCB Solutions GmbH
thomas.bourgon@fcbup.de



Gernot Grünsteidl
Consultant
FCB Solutions GmbH
gernot.gruensteidl@fcbup.de