

Referenzprojekt PostEingangssystem

Projekt:

Schaffen eines Nachkorrektur Arbeitsplatzes zur Indizierung sämtlicher Post.

Prozess:

Postzuleitung, Erkennung und Korrektur

Branche:

Versicherungen

Ausgangssituation:

Der Aufbau des Posteingangszentrums für die Versicherungspost erfolgt zentral. Bestehende Poststellen für Verwaltungspost bleiben bestehen. Das PEZ ist Voraussetzung dafür, dass der Versicherungsbetrieb reibungslos funktioniert. Die neue Tätigkeit ist gekennzeichnet durch den Schwerpunkt der Klassifizierung nach spezifischen Merkmalen (z.B. Änderung Kundendaten). Kundenpost wird mit Hochleistungs-Scannern digitalisiert und elektronisch an die Verarbeitungsstandorte weitergeleitet. Ziel ist es, eine tagesaktuelle Bearbeitung der Eingangspost sicherzustellen und 80% der Eingangspost am selben Tag an den Sachbearbeiter zu leiten.

Zielsetzung:

- In der Endausbaustufe werden im PEZ jährlich 39 Mio. Briefe, Faxe und Emails aller drei Versicherungssparten an einem Eingangsort gebündelt.
- Neben jeweils 4 Mio. Fax- und Mail-Vorgängen ist die auf dem konventionellen Postweg eingehende Menge mit 31 Mio. klar dominierend.
- Hauptaufgaben sind die Digitalisierung der Dokumente sowie die Vergabe der relevanten Ordnungsmerkmale und der Dokumentenkategorie (aktuell ca. 260). Der Ausbau des ICR- Einsatzes wird zu einer zunehmenden Automatisierung im PEZ führen.
- Das Scannen erfolgt mit KODAK-Hochleistungs-scannern.
- Die reine Papierbearbeitung (Öffnen, Stapelbildung, Scannen, Archivierung) wird organisatorisch und räumlich klar von der PC-Nachkorrektur (Klassifikation, Indizierung) getrennt und nach Logistikprinzipien optimiert.

Realisierung und Ergebnis:

- Steuern des laufenden Testbetriebes und der Testaktivitäten der einzelnen Teilprojekte.
- Umsetzen von Strukturverbesserungen im Quality Center zur Dokumentation und Verfolgung von Anforderungen, Testfällen und Defects.
- Intensive Unterstützung des Projektes Posteingangssysteme (PES) bei Test und Konzeption.
- Projektmitarbeit im Rahmen der Weiterentwicklung des PES, sowie Begleitung des Rollout.