

# wellDone

## PAM-STORAGE IM VERSICHERUNGSWESEN



» Die Ablöse eines Dokumentenmanagement Systems  
gleicht einem Pferdewechsel in der Mitte des Flusses. «

(Mag. Horst Plankenauer, DMS Projektleitung, Grazer Wechselseitige Versicherung AG)

**D**ie Ablöse einer bestehenden Dokumentenmanagement Lösung stellt eine hohe Anforderung an alle Beteiligten dar. Denn neben der Installation eines neuen Systems müssen bestehende Archive migriert werden. Die Grazer Wechselseitige Versicherung AG zeigt gemeinsam mit H&S vor, wie ein komplexes Projekt erfolgreich umgesetzt wird.

Bereits seit 1996 werden in der Generaldirektion in Graz Business Dokumente elektronisch verwaltet. Das bis zur Ablöse eingesetzte System erfüllte eines Tages die gewachsenen Anforderungen nicht mehr und nach einer umfassenden Evaluierungsphase erhielt im Frühjahr 2002 die H&S Heilig und Schubert Software AG im Rahmen einer Ausschreibung den Auftrag zur Ablöse der bestehenden Dokumentenmanagement Lösung. Im Zuge der Ablöse wurden ca. 10 Millionen gescannte und elektronisch erzeugte Einzelseiten in die neue DMS Lösung PAM-STORAGE® übernommen, die Produktivstellung erfolgte im November 2002.



## Hohe Anwenderakzeptanz

Die Mitarbeiter der GRAWE nehmen PAM-STORAGE® kaum wahr, denn aufgerufen und angezeigt werden Dokumente wie schon bisher aus der führenden Businessanwendung KORIN. Dass die am Bildschirm angezeigten Dokumente per e-mail versendet werden und auch auf Knopfdruck gedruckt werden können, ist ein weiterer wesentlicher Aspekt für breite Mitarbeiterakzeptanz.

## 250 Sachbearbeiter geben zeitnah Auskunft

Derzeit nützen ca. 250 Sachbearbeiter die Vorteile der elektronischen Archivierung um gegenüber Kunden prompt auskunftsfähig zu sein. Innerhalb von Sekunden stehen den Referenten alle Versicherungsverträge via Bildschirm zur Verfügung. Den Weg in das elektronische Archiv finden die Business Dokumente auf unterschiedliche Art. Papierbasierende Dokumente zu Versicherungsverträgen werden nach der Bearbeitung durch Fachabteilungen in der Generaldirektion Graz gescannt und archiviert. Mail- und Telefax Nachrichten werden über eine besondere Schnittstelle in PAM-STORAGE® abgelegt, Polizzen werden nach dem Ausdruck für den Versicherungsnehmer automatisch im Hintergrund im COLD Verfahren archiviert.

## Wer schnell hilft, hilft doppelt

Die schnelle Befriedigung von gerechtfertigten Ansprüchen Geschädigter ist das primäre Ziel der GRAWE. Im Management befasst man sich deshalb schon eingehend mit der baldigen Anbindung der

Schadenabteilungen an das elektronische Archiv. Beinhalten Schadensakten doch unterschiedlichste Dokumente wie etwa Schadenmeldungen, Besichtigungen, Fotos, Polizeiprotokolle ect., die alle im elektronischen Schadensakt aufgenommen werden müssen. Nach der Umstellung werden sich vor allem Geschädigte und Versicherungsnehmer über prompte Erledigung ihrer Anliegen freuen. Rückrufe, weil der Schadensakt gerade nicht im Referat abgelegt ist und damit zeitraubende Suchaktionen auslösten, werden dann der Vergangenheit angehören.

## Internationale Ausrollung

In weiteren Ausbausritten sollen auch die Auslandstöchter an das zentrale Dokumentenmanagement PAM-STORAGE® angeschlossen werden. Letztlich wird der PAM-WebClient auch die Möglichkeit bieten im GRAWE Archiv zu recherchieren um Dokumente via Standard Internetbrowser anzuzeigen.

## Projektverlauf

Bedingt durch eine gleichzeitige Reorganisation von Prozessabläufen, erfolgte die Produktivstellung von PAM-STORAGE per definierten Stichtag. Ein paralleler Testbetrieb war nicht möglich. Deshalb mussten bis zum »Pferdewechsel« 7,5 Millionen Seiten (2,8 Mio Dokumente) in das internationale Standardformat TIFF konvertiert und Tabellen mit den dazugehörigen Indizes befüllt werden. Projektbestandteil war zudem die Definition der Funktionen und die Integration von PAM-STORAGE in KORIN via Middlewaresoftware ENTIRE X.

## Grazer Wechselseitige Versicherung AG

**fünftgrößte Versicherung in Österreich**

In der Generaldirektion in Graz, den Landesdirektionen und in rund 100 kundenfreundlichen Bezirksbüros sind über 1.100 Mitarbeiter-/Innen tätig. Die jährlichen Prämieinnahmen betragen über 320 Mio. Euro, die Anzahl der verwalteten Versicherungsverträge knapp 1,5 Millionen. Im zivilen Feuergeschäft nimmt die GRAWE den fünften Platz unter den 70 in Österreich tätigen Versicherungsunternehmungen ein. Das Produktportfolio deckt alle gängigen Versicherungen ab. Zusätzlich wurde das primäre Geschäftsfeld um Beratungsleistung im Bereich Geldanlage, Finanzierung und Leasing erweitert.

Generaldirektion:  
A-8011 Graz, Herrengasse18-20  
[www.grawe.at](http://www.grawe.at)

## DMS INFRASTRUKTUR

Auftragserteilung:	04/2002
Software:	PAM-STORAGE
Betriebssystem:	MS-WIN 2000
Database:	MS-SQL Server
HOST:	OS390
User:	250, geplant 600
Storage:	1 Jukebox HP700mx incl. Pegasus
Scanner:	1 Kodak 923S 1 Kodak 3500DS 1 Kodak 2500
Migration:	7,5 Mio Seiten aus best. Archiv

**H&S Heilig und Schubert Software AG**  
A-1150 Wien, Stättermayergasse 30  
Tel: +43 (1) 215 55 / Fax Ext. 200  
<http://www.hs-soft.com>  
e-mail: [sales@hs-soft.com](mailto:sales@hs-soft.com)

**H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH**  
D-91126 Schwabach, O'Brien Str. 3  
Tel: +49 (0) 9122 872 27 0  
Fax: +49 (0) 9122 872 27 99  
e-mail: [sales@de.hs-soft.com](mailto:sales@de.hs-soft.com)

**H&S Heilig e Schubert Informatica srl**  
I-20019 Settimo Milanese, Via Fermi 32  
Tel: +39 (2) 335 555-1  
Fax: +39 (2) 335 10383  
e-mail: [sales@it.hs-soft.com](mailto:sales@it.hs-soft.com)