

# zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

## Eine Six-Sigma-Studie bei der Generali Deutschland Versicherungsgruppe

Doxnet-Tagung

L. Pfalsdorf, GDIS, DV-a  
Baden-Baden, 22.06.2009

# Agenda

---

- Generali Deutschland Informatik Services
- Six-Sigma
- Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen
  - Projektdefinition
  - Messung
  - Analyse
  - Verbesserungen (Improve)
  - Nachhaltigkeit (Control)
- Ausblick

# Die GD Informatik Services ist der zentrale Full-Service IT-Dienstleister der Generali Deutschland Gruppe (1/2)

---



# Die GD Informatik Services ist der zentrale Full-Service IT-Dienstleister der Generali Deutschland Gruppe (2/2)

**Benutzer Support**  
ca. 250.000 Calls  
bearbeitet in 2008



## 15 Gesellschaften



## Deutsche Gruppe (2008)

- Prämien Leben: 9,4 Mrd. €
- Prämien SUH: 3,1 Mrd. €
- Prämien Kranken: 1,8 Mrd. €

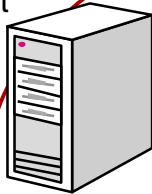


**Internationaler IT-Service für 10 Länder**

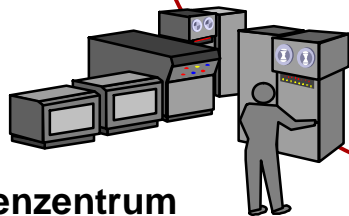


## Unterstützte Systeme

- 10.900 Außendienst Notebooks
- 13.900 Office PCs



**GENERALI**  
Informatik Services



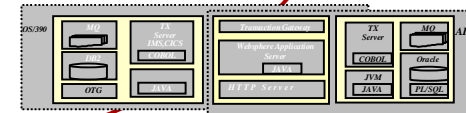
## Rechenzentrum

- 20.642 MIPS (2 IBM z10 2097)
- 5.660 SpecIntRate2000 (Unix)
- 31.281 SpecIntRate2000 (Intel)
- 910 TeraByte Plattenspeicher

1043 AK

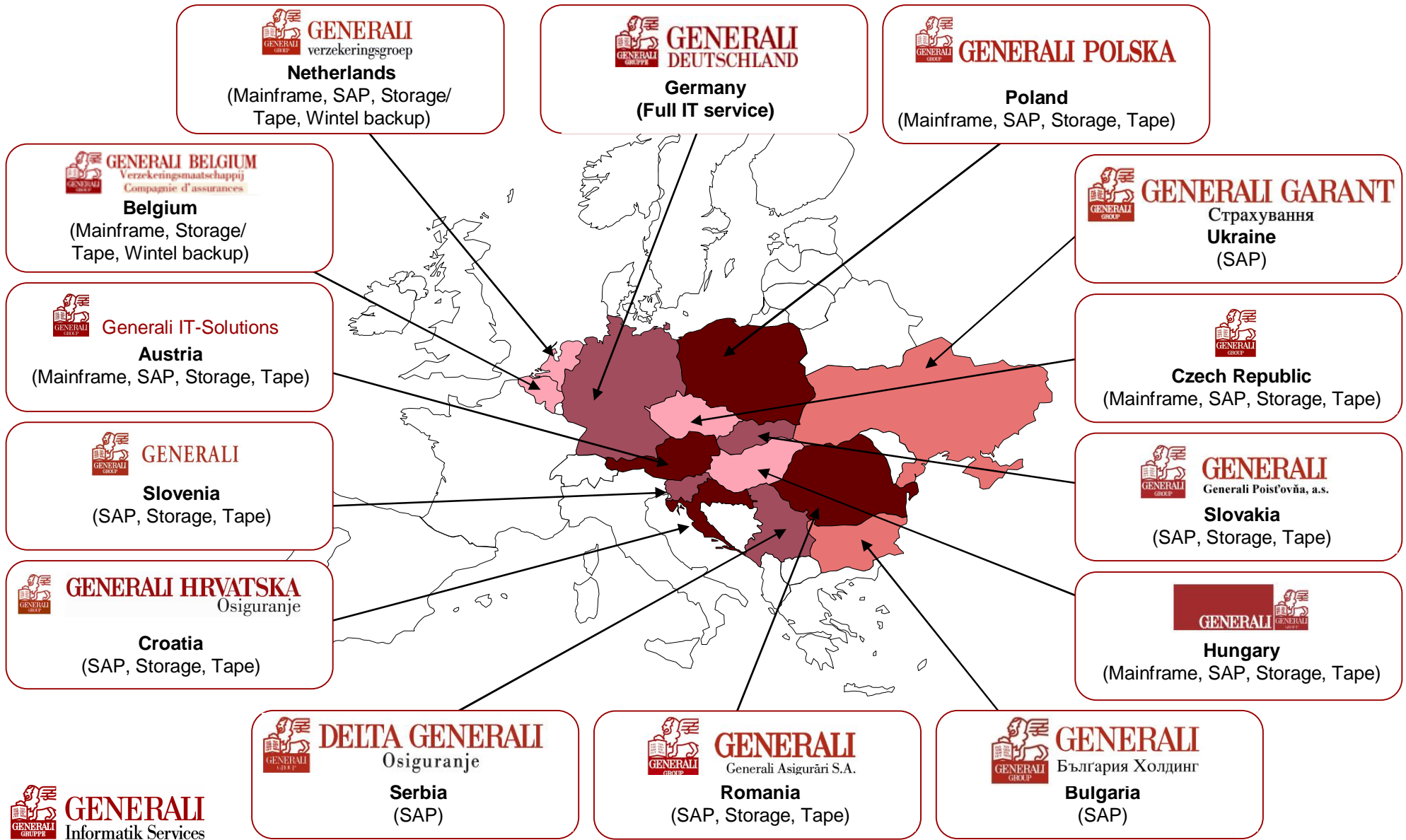


420 Mio. gedruckte Seiten (A4)  
65,2 Mio. Poststücke  
82,4 Mio. gescannte Seiten  
Eingangspost



Bis zu 31 Mio. Host  
online Transaktionen  
am Tag

# GD Informatik Services als Anbieter für internationale IT-Dienstleistungen innerhalb der IT-Region Center East



# Six Sigma

## Kurzbeschreibung (1/2)

---

- **Definition (technisch)**

- Begriff aus der Statistik
- Sigma steht für die Standardabweichung der Gauß'schen Normalverteilung
- Sigma-Niveau (x% von 1.000.000 Prozesszyklen sind maximal fehlerhaft)
  - two                    30,8537%
  - three                  6,6807%
  - four                    0,621%
  - five                    0,0233%
  - six                     0,00034%

- **Definition (GDV)**

- Methode zur **laufenden Verbesserung** von Unternehmensprozessen mit dem Ziel der Steigerung des Unternehmenswertes
- Mit ihrer Hilfe sollen **schlanke Prozesse** mit **verbesserten Durchlaufzeiten** und **angestrebter Null-Fehler-Qualität** eine **hohe Kundenzufriedenheit** und **–bindung** bewirken

- **Entstehung**

- 80'er Jahre bei Motorola in den USA
- Senkung der Fertigungskosten bis 1994 um 1,5 Mrd. Dollar

# Six Sigma

## Kurzbeschreibung (2/2)

---

- **Prozess-Zyklus**

1. **DEFINE**

Projektgrundlagen für die QM-Initiative werden geschaffen  
(Welcher Schmerz besteht?)

2. **MEASURE**

Das Problem wird auf Basis von Zahlen, Daten und Fakten zum Prozessoutput quantifiziert  
(Wie stark ist der Schmerz?)

3. **ANALYZE**

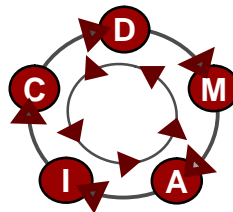
Die Kernursachen werden für die Nichterfüllung der kritischen Kundenanforderungen ermittelt  
(Welche Ursachen hat der Schmerz?)

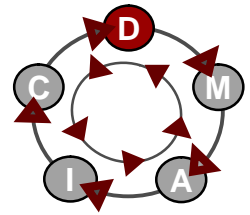
4. **IMPROVE**

Die besten Lösungen werden ermittelt und implementiert  
(Das Ziel sind keine Schmerzmittel sondern eine dauerhafte Gesundheit!)

5. **CONTROL**

Die Nachhaltigkeit für die Optimierung des Prozesses wird sichergestellt  
(Sind die Schmerzen nicht wieder aufgetreten?)





# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

## Projektdefinition

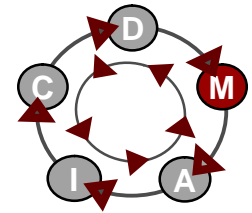
---

### Ausgangssituation:

- Die Sachbearbeiter erstellen einen Anteil ihres Schriftgutes in Word
- Die Gründe für eine individuelle Erstellung der Word-Schreiben versus einer Erstellung in CTV (Computer Textverarbeitung) sind nicht – ausreichend - bekannt
- Die Word-Schreiben werden vom Sachbearbeiter gedruckt (teilweise auch kuvertiert) und von der jeweiligen Poststelle mehrmals pro Tag abgeholt, frankiert und an den Briefdienstleister übergeben.
- Im Vorgangsmagementsystem wird vom Sachbearbeiter ein Archivindex (Barcode) angelegt.
- Eine Kopie des Schreibens wird vom Sachbearbeiter erstellt, mit einem Barcode versehen und zum Scannen/Archivieren weitergeleitet.
- *Weiterhin werden – in einer Gesellschaften - Serienbriefe für Vermittler bzw. Regionaldirektionen erstellt, gedruckt, frankiert und ebenso an den Briefdienstleister übergeben.*

### Probleme:

- Die Erstellung der Schreiben in Word anstatt in CTV verursacht Kosten.
- Nach der Erstellung der individuellen Schreiben entstehen (durch den Sachbearbeiter) weitere Kosten (Aufwand) für: drucken, unterschreiben, kopieren, scannen, anlegen Archiveintrag und kuvertieren.
- Die Abholung, Kuvertierung und Frankierung der Ausgangspost verursacht Kosten in der jeweiligen Poststelle.
- Dezentraler Versand erzielt geringere Portorabatte als zentrale Postverarbeitung (GDIS).



# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

## Messung (1/3)

---

### Messzeitraum:

- zwei Wochen Mai 2007

### Messmethode:

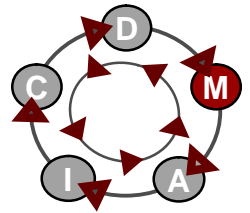
- Zählung (Anzahl der Briefe)
- Excel-Anwendung StoppUhr
  - Dauer der Erstellung eines Word-Briefes bzw. eines CTV-Freitextbriefes
  - Dauer der nachfolgenden Prozessschritte
    - drucken
    - unterschreiben
    - kopieren
    - scannen
    - indizieren
    - kuvertieren

### Anzahl Briefe:

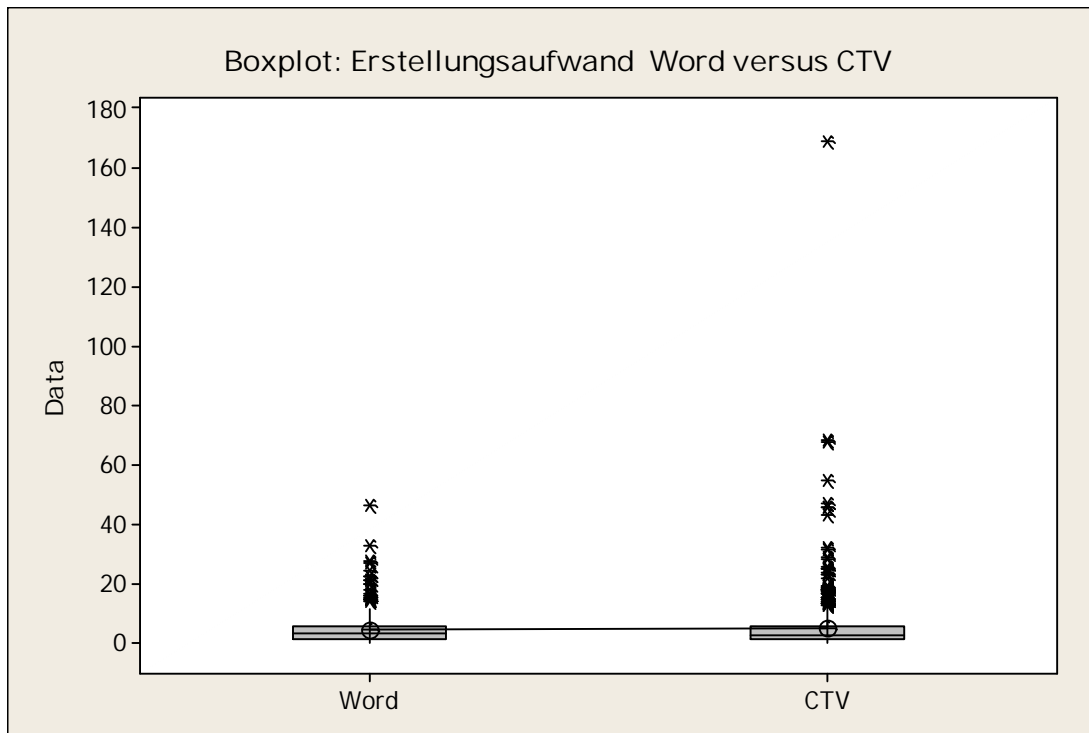
- Word (individuell) 720 Tsd./Jahr
- Word (Serienbrief) 350 Tsd./Jahr
- CTV (Online) 6 Mio./Jahr

# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

## Messung (2/3)



### Graphische Auswertung

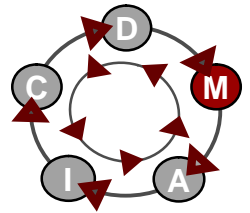


### Ergebnis

- Die durchschnittliche Dauer zur Erstellung eines Word-Briefes ist mit 4,65 Minuten ca. 1/2 Minute kürzer als die Erstellung eines CTV-Freitextbriefes mit 5,03 Minuten
- Dies deckt sich mit der Einschätzung aller Sachbearbeiter

# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

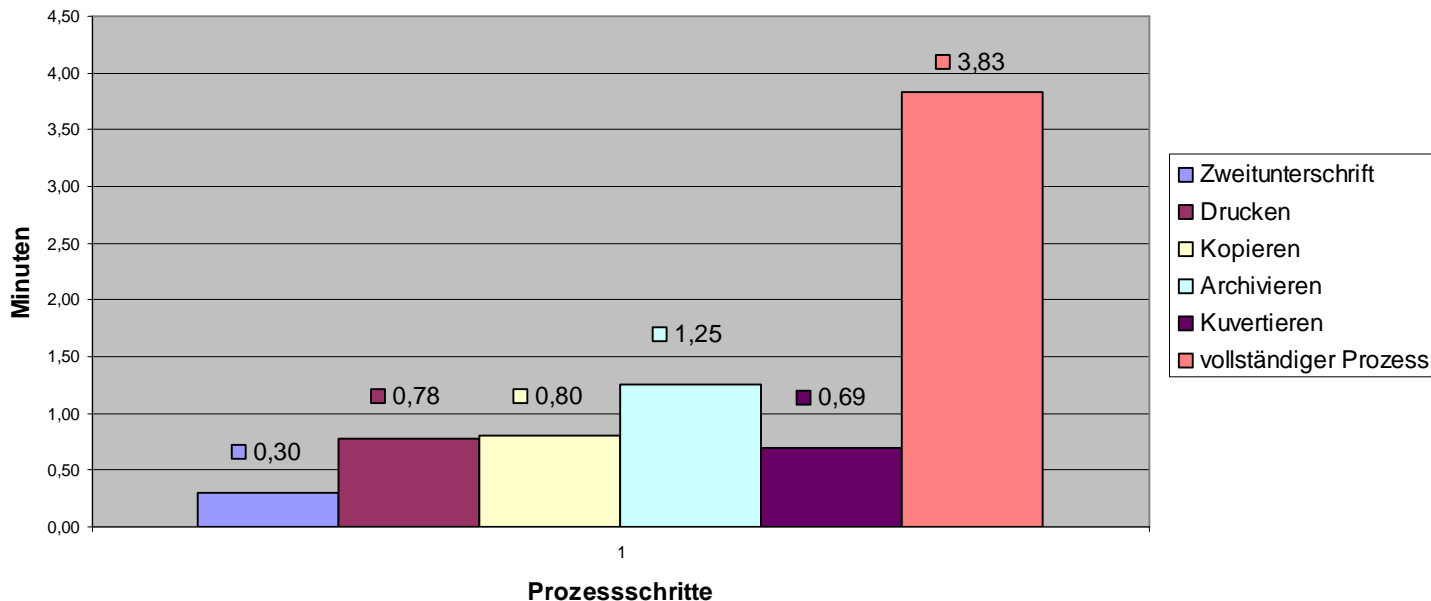
## Messung (3/3)



### Graphische Auswertung

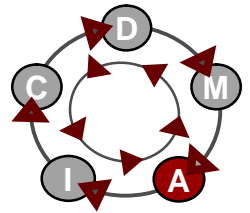
### Ergebnis

Dauer nachgelagerte Prozesse nach Erstellung Word-Brief



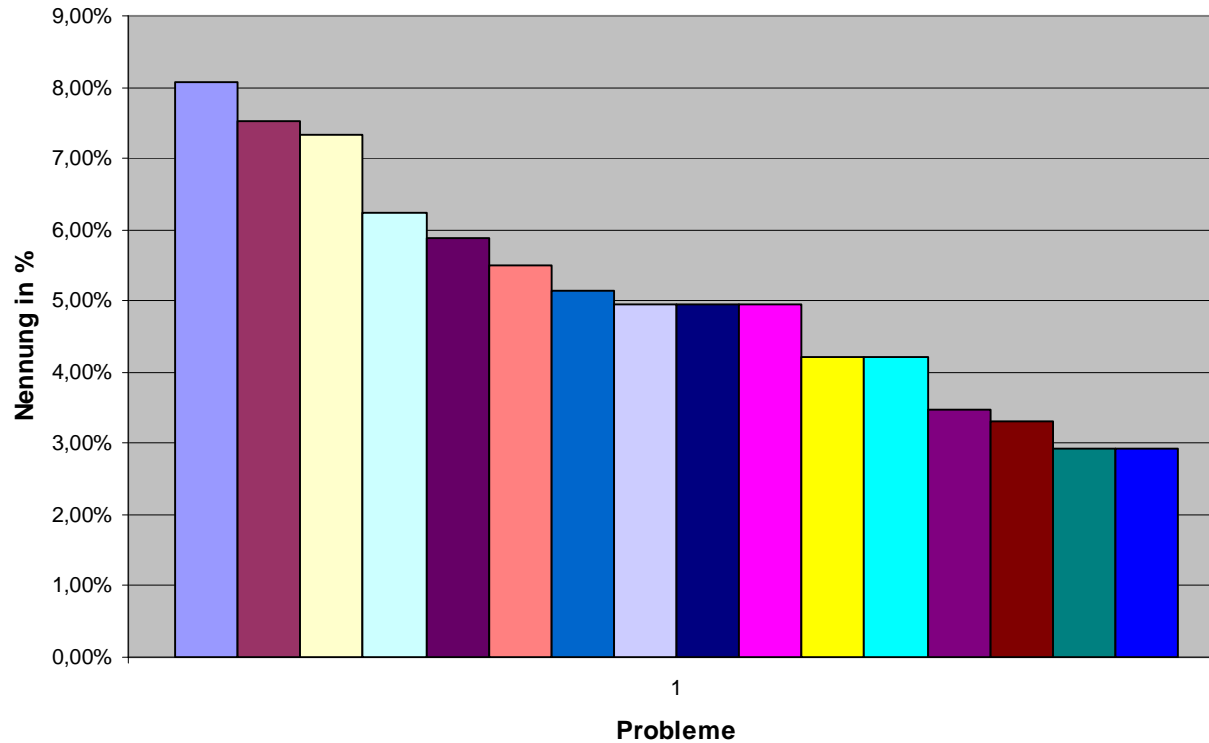
- Der Gesamtprozess dauert im Mittel 3,83 Minuten
- Prozessdauer Zweitunterschrift wurde zu 1/3 berücksichtigt; korrespondiert mit der Anzahl Word-Briefen am Gesamtaufkommen
- Kopien werden in ca. 60% aller Fälle erstellt; entsprechend wurde die gemessene Zeit mit 60% berechnet
- Zeitaufwände für Archivieren und Kuvertieren entstehen bei jedem Druckvorgang

# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen Analyse

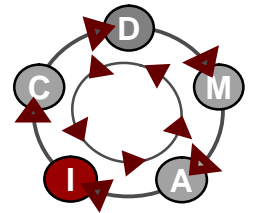


## Auswertung Häufigkeit der Problemnennungen

Häufigkeit der Problemnennungen  
Pareto-Betrachtung: 16 von 28 Problemen entsprechen ca. 80 % aller Nennungen

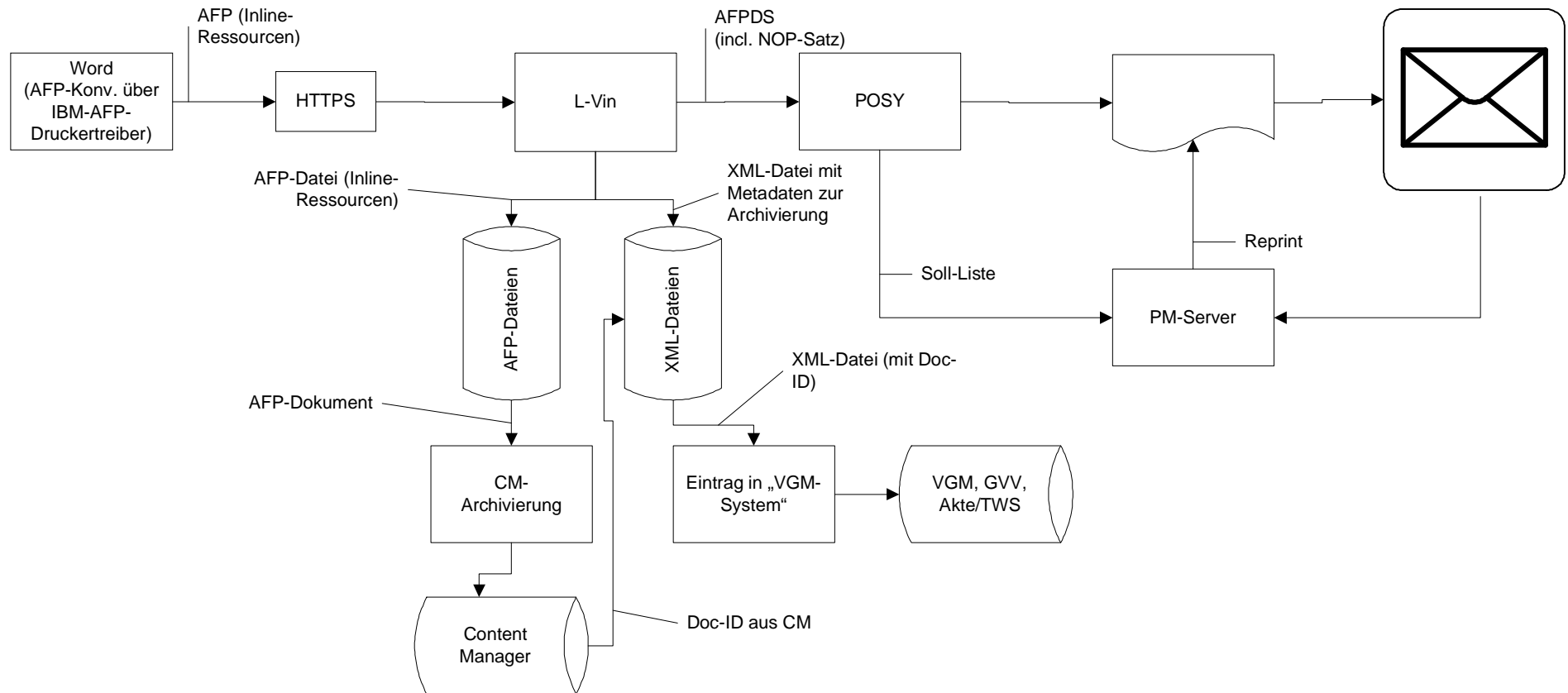


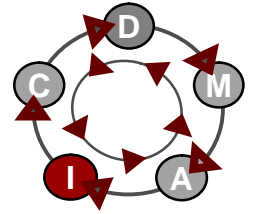
- Keine Wiederverwendbarkeit von freigegebenen CTV-Schreiben
- fehlende Rechtschreib- und Grammatikprüfung
- Formatierungsmöglichkeiten fehlen
- Anbindung CTV an Mail fehlt
- Faxversand aus CTV mit Anlagen nicht möglich
- Einfügemodus (Excel, Grafiken etc.) fehlt
- Darstellung Bildschirm entspricht nicht dem Ausdruck
- Nicht aktualisierte/angepasste CTV-Texte (S.g.D.u.H.!)
  - Freitextlänge nicht ausreichend
- Layout CTV nicht empfängergerecht (Anwälte, Makler etc.)
- CTV nur mit Nr. (VNR, Schaden etc.) möglich
- Beantwortung zu verschiedenen Themen in einem Brief nicht möglich
- Adressierung nur an Empfänger aus Partner möglich
- Unterschrift auf zweiter Seite
- individuelle Eingabe (Ansprechpartner, Tel.-Nr. E-Mail etc.) nicht möglich
- Berechnungsfunktionen (wie Excel) fehlen



# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen Verbesserungen (Improve) (1/2)

## Schematische Darstellung der Lösung:





## Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen Verbesserungen (Improve) (2/2)

---

### Gründe für den Einsatz von L-Vin:

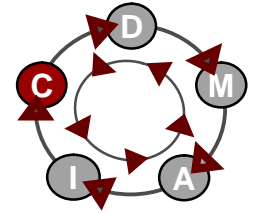
- Vertrag auf Klick-Basis (niedrige Einstiegshürde)
- Mandantenfähigkeit
- Datenkonvertierung je Brief **auf dem Client**
- Generierung von NOP-Sätzen für die DV-Freimachung
- flexible Ansteuerung des Archivs
- einheitliche Schnittstelle hinsichtlich
  - Portooptimierung
  - Archivierung

### Features, die keine Bedeutung hatten, da bereits über vorhandene Software gelöst

- Beilagensteuerung
- Portooptimierung

# Projekt: zentrale Verarbeitung von Word-Briefen

## Nachhaltigkeit (Control)



Messgröße	Intervall	Verantwortlich	Schwellwert	Vorgehensweise / Maßnahmen	Escalation durch / an:
Anzahl Word-Schreiben über zentrale Applikation in Aachen	monatlich	N.N.	Wird mit dem jeweiligen Unternehmen noch festgelegt	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Regelmäßig Auswertungen der zentralen Verarbeitung bei der GDIS in Aachen</li> <li>➤ Meldung bei Unter-/Überschreitung des Schwellwertes an den BO-Leiter der jeweiligen Unternehmen</li> <li>➤ Analyse der Gründe durch die BO</li> <li>➤ Vereinbarungen von Maßnahmen zur Gegensteuerung</li> </ul>	N.N.
Messungen CTV-Onlinebriefe	monatlich	N.N.	Wird mit dem jeweiligen Unternehmen noch festgelegt	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Regelmäßig Auswertungen der zentralen Verarbeitung bei der GDIS in Aachen</li> <li>➤ Meldung bei Unter-/Überschreitung des Schwellwertes an den BO-Leiter der jeweiligen Unternehmen</li> <li>➤ Analyse der Gründe durch die BO</li> <li>➤ Vereinbarungen von Maßnahmen zur Gegensteuerung</li> </ul>	N.N.
Portovolumen (Konzern)	monatlich	N.N.	Wird mit dem jeweiligen Unternehmen noch festgelegt	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vergleich Portovolumen Unternehmen versus GDIS (Portoquote)</li> </ul>	N.N.

# Ausblick

---

- Beseitigung der Ursachen für die Nutzung von Word (neue CTV?)
- Adaption der Lösung auf weitere Anwendungen
  - neues Bestandsverwaltungssystem (für ein kleines Versicherungsunternehmen) auf Basis von Open Office
  - SAP
    - Hypothekenfinanzierung
    - Immobilienverwaltung
    - ...

---

**Vielen Dank  
für Ihr Interesse**

**Kontakt:**

**L. Pfalsdorf  
Generali Deutschland Informatik Services GmbH  
Mail: ludger.pfalsdorf@generali.de**