

Nachhaltigkeit = Effizienzsteigerung

Neue Wege im Versicherungsoutput

Jürgen Hausl | Baden-Baden | 20.06.2023

DOXNET

Talanx-Gruppe

ampega.
Talanx Investment Group

hannover **re**[®]

HDI

warta.

talánx.
Versicherungen. Finanzen.

 **neue leben**
Versicherungen

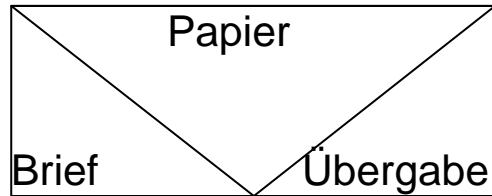
EUROPA
UBEZPIECZENIA

TARGO•VERSICHERUNG
Schutz und Vorsorge

Life
style
Protection

Produkt ist die Leistung, nicht das Transportmittel

Kunde gibt letztendlich den Weg vor
UND es gibt nicht DEN besten Weg



- Digital
 - E-Mail
 - Portale
 - Etc.

Kriterien zur Kundenentscheidung für
ein Produkt

- Leistung
- Preis
- Zuverlässigkeit
- Bereitstellungsweg der Dokumente
- Kontaktaufnahmemöglichkeiten im Bedarfsfall

Nutzung der Wege wird durch Strategie des Unternehmens vorgegeben
Output-Einheiten kümmern sich um die technischen Möglichkeiten

Welche Schritte wurden bereits besprochen um nachhaltiger zu werden?

2017 67 physische Beilagen (Produktionskosten, Lagerkosten, Entsorgungskosten)

2020 2 physische Beilagen, restliche Beilagen werden mit Dokumenten mitgedruckt



2018 Einführung FileCab, individuelle Dokumentenerstellung und Versand über Outputservice
Abschaffung Frankiermaschinen in den Poststellen
Aufwände bei den Sachbearbeitern reduziert



2020 Outsourcing Druck- und Kuvertierdienstleistung

Produktion an zwei Standorten

2022 Produktion Dokumente Österreich in Wien

Konzentration auf Kernkompetenz und Optimierung der Prozesse

Kein Investitionsrisiko durch Zunahme digitale Kommunikation

Vermeidung von Ressourceneinsatz

PREMIUMADDRESS

Zustellbarkeitsprüfung
durch Deutsche Post

2021 Einführung Basis-Variante

Rückmeldung nicht zustellbarer Briefe digital

Anstoß nicht zugestellter Dokumente automatisiert

Entfall Rücklieferung nicht zugestellter Briefe

Entfall Rückscannung im Posteingang

2022 Einführung Zustellbarkeitsprüfung bei Dokumenten die in
Produktion gegangen sind. Prüfung der Ergebnisse und
Verfeinerung der Prüfungen

2023 Produktivsetzung Zustellbarkeitsprüfung vor Produktion
Ergebnisse fließen in den automatisierten Prozess nicht
zugestellter Briefe

Transparenz und Arbeit in der Zukunft

Nutzung Tracking-ID

2023 Nutzung Nachverfolgung bis Briefzentren der Deutschen Post

Informationen in  **DocBridge Audittrack** integriert. Kundenservice und Sachbearbeiter somit immer auf dem neuesten Informationsstand.

Reduzierung eines evtl. Zusatzversandes

Sofortige Aussagefähigkeit Kundenservice gegenüber Kunden



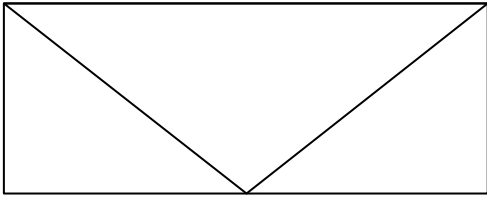
KI wird immer präsenter

Fachkräftemangel wird sich verstärken

Drucker und Kuvertierer nicht ausgestellt sondern ausgebildet

Mitarbeiter bereits jetzt auf die Zusammenarbeit mit KI vorbereiten

Ausblick nächste Schritte



Ausweitung auf 4 Druckstandorte in Deutschland (Arbeitsname 4-Zylinder)

Perspektivisch 8 Standorte denkbar

Empfängernahe Produktion

Reduzierung CO2

Umstellung von BZA auf BZE



- Eigenes Portal erweitern
- Angebundene E-Vorsorge ausbauen
- ePostfächer Banken anbinden
- Datenübertragung zu Firmen erweitern
- Bürger-ID weiter abstimmen
- Anbindung Gerichte

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!