



Kofax Case Study

“Die Kofax-Software zeichnet sich durch hohe Stabilität und Benutzerfreundlichkeit aus, sodass wir überlegen, mittelfristig eventuell auch den gesamten Postverkehr mit Kofax zu digitalisieren“

– Michael Schaffler, ein IT-Gruppenleiter der GRAWE



“Verlässlicher Versicherungsschutz für alle“ war das Motto Erzherzog Johanns, als er im Jahre 1828 die Grazer Wechselseitige gründete. Seit damals hat sich aus der ursprünglichen Feuerversicherung ein vielseitiges internationales Unternehmen entwickelt, das Versicherungen, Banken und Immobilien unter seinem Dach vereint. Die GRAWE ist derzeit der sechstgrößte Versicherungskonzern Österreichs. Die jährlichen Prämieinnahmen belaufen sich auf € 474,7 Mio., die Anzahl der verwalteten Versicherungsverträge beträgt 1,92 Millionen. 13 zentral- und osteuropäische Versicherungs- Tochtergesellschaften zeigen die internationale Ausrichtung.



SmartCAP IT-Solutions ist ein dynamisches, österreichisches Unternehmen, das auf komplexe Projekte im Bereich Document und Data Capture spezialisiert ist. Alle Mitarbeiter zeichnen sich durch langjährige Erfahrung im Digitalisierungsumfeld aus. Diese Fokussierung verbunden mit dem Know How sind wesentliche Gründe, warum neben einer Vielzahl an Unternehmen auch führende ECM-Anbieter auf die Lösungen und Mitarbeiter von SmartCAP setzen. Damit ist SmartCAP einer der führenden, österreichischen Kofax-Lösungspartner. Denn eines ist klar: Der Erfolg von Dokumentenmanagement-, Archiv- und Workflowlösungen ist maßgeblich abhängig von der Qualität der Dokumentenerfassung.

Kofax Capture im Einsatz bei der Grazer Wechselseitige Versicherung AG

Die GRAWE erfasst KFZ-Zulassungsdokumente mit Kofax Capture

In Österreich sind Versicherungsanbieter wie die GRAWE nicht nur für Versicherungen rund um das KFZ zuständig, sie betreuen darüber hinaus das gesamte Thema KFZ-Zulassung. Anders als z.B. in Deutschland, wo KFZ-Besitzer zu einer öffentlichen Zulassungsstelle gehen, bearbeiten in Österreich die Versicherungen Zulassungen, Änderungsmeldungen oder die Abmeldung eines Fahrzeugs. Die Zulassungsstellen der GRAWE sind flächendeckend über Österreich verteilt und bieten einen umfassenden Service. Vor Ort werden alle fehlenden Zulassungsdaten aufgenommen und in die IT-Systeme eingegeben. Zum Abschluss erfolgt ein Ausdruck der Dokumente, die bei allen Versicherungen gleich aufgebaut sind, sowie die Unterschrift des Kunden. Diese Dokumente müssen zwecks Nachweispflicht jederzeit im Zugriff sein und dementsprechend archiviert werden. Kein leichtes Unterfangen bei einer dezentralen Organisation und mehr als 36.000 Dokumenten pro Monat.

Die Herausforderung

Insgesamt müssen pro Jahr mehr als 400.000 Dokumente archiviert werden, die zum Teil beidseitig bedruckt sind und in ganz Österreich anfallen. Im Anschluss an das Scannen und nach erfolgreicher Überprüfung der Daten sollen die Dokumente an das bestehende DMS-System PAM Storage von Heilig & Schubert überführt werden. Das Scannen, die Validierung und Nachbearbeitung sowie die Überführung in das Dokumentenmanagementsystem (DMS) sollen dabei zentral und möglichst schnell passieren. „Wir hatten zwar eine Erfassungslösung im Einsatz, aber die war mehr als zehn Jahre alt und die Funktionalität entsprach nicht mehr den aktuellen Anforderungen“, kommentiert Michael Schaffler, ein IT-Gruppenleiter der GRAWE zuständig für das Output- und Dokumentenmanagement. „Als der Wartungsvertrag für die Altlösung auslief und auch noch der zuständige Mitarbeiter in Pension ging, haben wir daher 2012 begonnen, uns nach einer modernen Scan-Lösung umzusehen.“

Die Lösung

GRAWE evaluierte mögliche Anbieter von Erfassungslösungen am Markt, wobei die in Frage kommende Software auch erweiterbar auf zukünftige Anforderungen sein sollte. Nach einer Erstpräsentation von Kofax folgten weitere Lösungspräsentationen

durch den Kofax-Partner SmartCAP IT-Solutions. Am Ende konnte die Erfassungssoftware Kofax Capture von Kofax am meisten überzeugen. „Hinzu kam, dass unser DMS-Anbieter Heilig & Schubert uns SmartCAP als kompetenten Lösungsanbieter für komplexe Projekte im Dokumenten- und Datenerfassungsbereich empfahl“, so Michael Schaffler. Die von SmartCAP entwickelte und implementierte Lösung, die seit Frühjahr 2013 im Einsatz ist, sieht im Detail wie folgt aus: Einmal pro Woche senden die KFZ-Zulassungsstellen die anfallenden Dokumente an die Zentrale in Graz. Dort werden die Dokumente mit einem Trennblatt versehen, an speziellen Arbeitsplätzen mittels Kodak Capture und eines Kodak i4200 Dokumentenscanners eingescannt und in TIFF- bzw. JPEG- Dateien umgewandelt. Ein Importmodul von SmartCAP holt diese Dokumente dann ab und bereitet sie für den Kofax Auto XML Import auf.

Kofax Capture extrahiert im Anschluss einige Informationen, damit die Dokumente überprüft und archiviert werden können. Die Kofax-Technologie erkennt dabei, zu welcher der 15 verschiedenen Dokumentenklassen das Dokument gehört und liest das KFZ-Kennzeichen sowie das Datum des Antrages aus. Das Kennzeichen wird mit einer Kennzeichendatei abgeglichen, sollte es nicht lesbar oder nicht in den GRAWE-Stammdaten vorhanden sein, muss manuell nachbearbeitet werden. Dafür wird der komfortable und auf die Anforderungen von GRAWE zugeschnittene Kofax Web Validierclient verwendet, der im Internet Explorer läuft. Wurde alles korrekt erfasst, erzeugt die SmartCAP-Workflow-Lösung die für das DMS erforderlichen Index-Dateien und legt diese gemeinsam mit den Dokumenten auf dem Kofax Server ab, von dem sich das DMS-System diese zur Archivierung abholt. Sollten nun von öffentlicher oder interner Seite Anfragen zu einem Vorgang erfolgen, können die Mitarbeiter der GRAWE binnen Sekunden das jeweilige Dokument einsehen, ausdrucken und weiterleiten.

Die Vorteile

Nach nur sechs Monaten kann die GRAWE bereits heute ein sehr positives Fazit ziehen. „Wir haben den Umstieg auf die Kofax-Lösung schnell und erfolgreich realisieren können“, freut sich Michael Schaffler. „Das Produkt lässt sich sehr einfach bedienen und man benötigt nur minimalen Schulungsaufwand für die involvierten Mitarbeiter. Hinzu kommt, dass wir im Gegensatz zu früher nun auch selber neue Dokumentenklassen erstellen und implementieren können.“ Zufrieden ist der Verantwortliche mit den hohen Leseergebnissen, die Voraussetzung für eine weitgehend automatische Erfassung sind. Heute müssen weniger als drei Prozent der Dokumente manuell nachbearbeitet werden. Bei allen anderen Dokumenten läuft nach dem Scan alles automatisch ab.

Die Serverlösung selber wird heute von der GRAWE IT betrieben. Sie ist absolut stabil, ebenso wie die Kodak-Scan-Stationen, so dass nach der Implementierung durch SmartCAP aktuell keine externe Unterstützung mehr benötigt wird. „Das Projekt ist sehr pflegeleicht, die Kofax-Software

zeichnet sich durch hohe Stabilität und Benutzerfreundlichkeit aus. Große Probleme oder gar Abstürze hatten wir bis heute nicht zu verzeichnen“, betont Michael Schaffler. „Insgesamt sind wir mit der Lösung sehr zufrieden, denn alle Zielvorgaben wurden erreicht. Ausgezahlt hat sich auch die Wahl von Kofax und SmartCAP, die als Team perfekt harmonierten und während der Implementierung hohes Engagement an den Tag legten.“ Für die Zukunft sieht Michael Schaffler noch einiges an Potential für Kofax bei der GRAWE: „Auf Grund der sehr guten Erfahrungen überlegen wir uns, ob wir mittelfristig auch den gesamten Postverkehr mit Kofax digitalisieren.“

Über Kofax

Kofax® plc (LSE: KFX) ist ein führender Anbieter innovativer Softwarelösungen für Smart Capture und Prozessautomatisierung. Mit diesen Lösungen optimieren Unternehmen die Kommunikation mit ihren Kunden auf der geschäftskritischen „First Mile™“. Die „First Mile“ steht dabei für die daten- und informationsintensiven ersten Interaktionen, die Kunden mit einem Unternehmen haben.

Kofax-Lösungen ermöglichen dabei die Verbindung zwischen den „Systems of Engagement“ - Kundenkommunikation findet hier in Echtzeit statt - und den „Systems of Record“, in der Regel starre Unternehmensanwendungen und -datenbanken, die sich nur schwer an neue Technologien anpassen lassen.

Optimale Geschäftsprozesse auf der „First Mile“ erhöhen die Kundenzufriedenheit drastisch und senken dabei gleichzeitig die Betriebskosten. Die Vorteile liegen auf der Hand: eine stärkere Wettbewerbsposition, schnelleres Wachstum und höhere Rentabilität. Schon bei mehr als 20.000 Kunden haben sich die Kofax-Lösungen bezahlt gemacht – darunter Banken, Versicherungen, öffentliche Anwender, Pharmaunternehmen und Business Process Outsourcer. Die Lösungen werden weltweit durch eine eigene Vertriebs- und Serviceorganisation sowie einem globalen Netz aus mehr als 800 autorisierten Partnern in über 75 Ländern vertrieben.



SmartCAP IT-Solutions GmbH
Rennweg 9, Top 6.2
1030 Wien

Mag. Roman Jäger
Sales Manager
T +43 1 890 2234
M +43 660 420 1976
E r.jaeger@smartcap-its.com
www.smartcap-its.com

www.kofax.com