

# Ablage und Sachbearbeitung flexibel gestalten

Externer Partner federt Spitzen ab und entlastet die Kostenstruktur

Den Kundenservice erhöhen und den Mitarbeitern gleichzeitig mehr Zeit verschaffen: Damit Banken und Versicherungen effizienter agieren können, unterstützt der Dienstleister Alpha Com dynamisch angepasst bei Posteingang, Archivierung und Vorgangsbearbeitung.

Dokumente direkt am Rechner aufzurufen ist effizienter, als ins Archiv zu gehen und in Papiermappen zu blättern: Nach diesem Motto führte die damalige Dresdner Bank die elektronische Kundenakte ein. Über 41 Mio. Seiten an lokal geführten Archiven waren zeitnah zu digitalisieren und indizieren – täglich bis zu 250.000 Datenseiten, acht Monate lang. Der Bestand hätte einen Berg von über vier Kilometern ausgemacht. Die Bank konnte und wollte dieses temporäre Projekt nicht selbst realisieren und übergab es an den spezialisierten Dienstleister Alpha Com. Am Berliner Standort waren bis zu 130 Teammitglieder ausschließlich mit der Migration beschäftigt. Sie lieferten einen Komplettservice, der auch das Einpacken vor Ort und den Transport in verschlossenen Behältern umfasste. Ein großer Versicherungskonzern, der namentlich nicht genannt werden möchte, hat dem externen Partner den kompletten Posteingang übertragen. Die operative Arbeit vor Ort umfasst auch OCR-Erkennung und vorbereitende Sachbearbeitung per Workflow. Die Verarbeitung erfolgt unabhängig von der Menge innerhalb eines Tages, so dass z.B. Schadenanträge schneller abgewickelt werden können, was den Schadenaufwand für die Versicherung reduziert. Der Kundenservice verbessert sich allgemein ebenso wie die Kostenstruktur, weil der Dienstleister die Aufgaben nach langjährig erprobten Standards ausführt und nicht an den Branchen-Tarif gebunden ist.

## Wer-tut-Was dynamisch anpassen

Banken und Versicherungen im Wandlungsprozess, z.B. bei Fusionen oder Reorganisation des Filialnetzes, profitieren besonders von der Flexibilität des Outsourcings. Wobei dies nicht auf einfache Scann-Aufgaben begrenzt ist, wie das Servicekonzept Optimierte Vorgangsbearbeitung zeigt. Im Kern geht es um die hochwertige Bearbeitung von Geschäftsvorgängen, die durch eingehendes Papier angestoßen werden sowie durch Fax und zunehmend auch E-Mail. Der Kunde ruft die Leistungen je nach Bedarf dynamisch beim Partner ab, der die nötigen Mitarbeiter, Systeme und Geräte vorhält. Variieren

können dabei die Menge an Geschäftsvorfällen, das Zeitfenster für die Bearbeitung sowie der Umfang an Schritten im Prozess. Zehn bundesweit verteilte Standorte stellen die Nähe zum Kunden sicher. Ausreichende Kapazitäten hält Alpha Com bereit: Als einer der größten Dienstleister rund um Daten & Dokumente verarbeitet er täglich bis zu 1,5 Mio. Datenseiten.

## Platz besser nutzen

Beim Spezialversicherer HDN gab der geringere Platzbedarf den Ausschlag, um auf die elektronische Aktenführung umzusteigen. „Wir nutzen unsere Räumlichkeiten effizienter, wenn wir zusätzliche Büros für unser wachsendes Geschäft einrichten. Und das Altarchiv platzte aus allen Nähten“, sagte Lars Hohendahl, Bereichsleiter bei der Haftpflichtgemeinschaft Deutscher Nahverkehrs- und Versorgungsunternehmen (HDN). Die Auswahl und Installation eines passenden Dokumenten-Management-Systems (DMS) mitsamt Scanner übernahm Alpha Com ebenso wie die Digitalisierung von 2,5 Mio. Altbelegen an den zwei Standorten in Bochum und Berlin. Um kurze Wege zu gewährleisten, fand die Verarbeitung in den jeweils nahe gelegenen Produktionsstätten des Spezialisten in Oberhausen und Berlin statt. Die Wahl fiel auf den Partner, „weil er alles aus einer Hand liefert und schnell, effizient und kostengünstig arbeitet“, erklärte der Bereichsleiter.

## Hohes Sicherheitsniveau

Begrenzte Archivflächen motivierte auch die Kreissparkasse Wesermünde-Hadeln, jährlich etwa eine Million Datenseiten an Kreditakten vom Dienstleister scannen zu lassen. Dieser bietet höchste Sicherheitsstandards nach den Vorgaben von BSI und BaFin, um der Sensibilität der FDL-Branche zu genügen. So läuft die Datenübergabe in SSL-Verschlüsselung und der Zugriff mit Benutzer-Authentifizierung. Zudem ist der Partner vom TÜV Süd nach DIN ISO 9001:2008 zertifiziert, was u.a. bedeutet, dass alle Produktionsräume als Datenschutz-Bereiche mit Zutrittskontrolle ausgewiesen sind.



Autor:

Thomas Hellmig

Geschäftsführer bei der Alpha Com  
Deutschland GmbH