



SMARTE SACHBEARBEITUNG

W&W Informatik und CENIT optimieren die Vorgangsbearbeitung bei Wüstenrot

Die Wüstenrot Bausparkasse AG, ein Tochterunternehmen der W&W-Gruppe (W&W AG), setzt in der Sachbearbeitung auf modernste Automatisierung. Für eingehende Dokumente werden seit Jahren elektronische Postkörbe eingesetzt. Um die Kundenbetreuung und den Service fortlaufend zu optimieren, werden die dahinterliegenden Prozesse ständig verbessert.

Mit der neuen Version wurde eine Reihe von Verbesserungswünschen des Wüstenrot-Fachbereichs realisiert. Die Vorgangsaufnahme läuft schneller ab als bisher, das Routing der Dokumente wird optimiert und insgesamt ist ein erweitertes Monitoring möglich.

► DOKUMENTENMANAGEMENT BEI WÜSTENROT – STATUS QUO

Eingehende Dokumente werden bei W&W gescannt, weitgehend automatisch indiziert und dabei mit Metainformationen versehen, wie zum Beispiel der Kunden- oder Vertragsnummer und dem Dokumententyp, aus dem sich dann die Fallart ableitet. Auf Basis der Fallart und der Dokumente wird ein Vorgang erzeugt. Vorgänge werden in einem weiteren Schritt mit Daten angereichert, die aus Bestandssystemen extrahiert werden.

Sachbearbeiter bearbeiten Vorgänge aus ihrem eigenen Postkorb und aus Themenpostkörben, für die sie zuständig sind. Bei der Bearbeitung aus dem Themenpostkorb wird dem Sachbearbeiter automatisch der Vorgang mit der höchsten Priorität zugeteilt.

► DIE NEUESTEN OPTIMIERUNGEN

Das Projektteam von W&W erweiterte in Zusammenarbeit mit CENIT die Mechanismen der automatisierten Vor-

“Die Verbesserungen ermöglichen dem Fachbereich die Zusteuerung der Posteingänge individueller zu gestalten und zu optimieren.”

Karl Rothacker
zuständiger Gruppenleiter, W&W Informatik

Diese Informationen werden - durch den Vorgang gebündelt - an das Business Rules Management System IBM Websphere ILOG JRules übergeben. Die Aufgabe von ILOG JRules ist es, mittels durch den Fachbereich definierter Regeln den Zielpostkorb des Vorgangs zu ermitteln. Der komplette Vorgang wird anhand dieser Regelsätze entweder in Themenpostkörbe oder in den persönlichen Postkorb eines Sachbearbeiters weitergeleitet.

gangssteuerung und bildete zusätzliche fachliche Anforderungen zu den automatisierten Regeln ab. Das Routing im ILOG wurde optimiert und eine Vorgangshistorie eingeführt. Mitarbeiter bei Wüstenrot können dadurch im Portal sehen, welche Veränderungen an einem Vertrag oder zu einem Kunden durch welchen Vorgang vorgenommen wurden und welche Dokumente (Eingang und Ausgang) zu einem Vorgang gehören.



SMARTE SACHBEARBEITUNG

Eine weitere Neuerung ist die Datenanreicherung im Postkorb: Es werden nun mehr Kundeninformationen aus den Systemen zu dem Vorgang in den Postkorb mitgeliefert. „Das ermöglicht dem Fachbereich die Zusteuerung der Posteingänge individueller zu gestalten und zu optimieren“, sagt Karl Rothacker, zuständiger Gruppenleiter bei der W&W Informatik.

Im IBM WebSphere Business Monitor wurden die ausgegebenen Statistiken verbessert. Durch die zusätzlichen statistischen Informationen können Lastspitzen aufgedeckt und Kapazitäten besser verteilt werden. „Im Monitoring sorgen feingranulare Auswertungen und Reports beim Kunden für bessere Statistik- und Steuerungsfunktionen“, erklärt Karl Rothacker.

Seit August 2010 ist die Ausbaustufe produktiv gesetzt. W&W wird das System kontinuierlich weiter entwickeln und plant schon die nächsten Optimierungen.

► DIE LÖSUNGSBESTANDTEILE:

- IBM WebSphere Portal
- IBM WebSphere Process Server
- IBM WebSphere Business Monitor
- ILOG JRules

► DIE VORTEILE DER AUSBAUSTUFE:

- Umsetzung neuer, genauerer Regeln in der automatischen Vorgangssteuerung
- Erweiterung des Postkorbsystems um persönliche Postkörbe

- Datenanreicherung im Postkorb: mehr Transparenz durch weitere Kundeninformationen
- Verbesserung des begleitenden Monitorings zur Steigerung der Arbeitseffizienz

► ÜBER DIE W&W INFORMATIK GMBH:

Die W&W Informatik GmbH ist der ausschließliche IT-Dienstleister für die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe. Das Unternehmen entwickelt und betreibt mit gut 850 Mitarbeitern alle IT-Anwendungen innerhalb der W&W-Gruppe, ist verantwortlich für Netze, dezentrale Systeme, Architekturen und Rechenzentren.

“Im Monitoring sorgen feingranulare Auswertungen und Reports beim Kunden für bessere Statistik- und Steuerungsfunktionen.”

Karl Rothacker
zuständiger Gruppenleiter, W&W Informatik

Die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe ist „Der Vorsorge-Spezialist“ für die vier Bausteine moderner Vorsorge: Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung in allen Lebenslagen.

Der börsennotierte Konzern mit Sitz in Stuttgart vereint BausparBank und Versicherung als gleichstarke Säulen. Die W&W-Gruppe hat sich als größter unabhängiger und kundenstärkster Finanzdienstleister Baden-Württembergs etabliert.



KONTAKT

CENIT AG
Industriestraße 52-54
70565 Stuttgart

Tel.: +49 711 7825-30
E-Mail: info@cenit.de
Web: www.cenit.de/eim