

# Den neuen Geschäftsanforderungen stets gewachsen: Über 10 Jahre IBM ECM-Einsatz bei der Zürich Gruppe Deutschland

## Überblick

**Die Zürich Gruppe Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Financial Services Group. Mit Beitragseinnahmen (2003) von mehr als 6,3 Milliarden EUR sowie Kapitalanlagen von über 34 Milliarden EUR zählt die Zürich zu den führenden Finanzdienstleistern in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zur Risikoabsicherung, zur Vorsorge und zum Vermögensaufbau aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.**

## Die Herausforderung

Kurze Innovationszyklen, häufige Veränderungen und eine relativ geringe Nutzungsdauer der Wirtschaftsgüter sind für den Bereich der Informationstechnologie (IT) kennzeichnend. Veränderungen in den Märkten, beim Kundenverhalten oder in den Wettbewerbssituationen zwingen Unternehmen, ihre IT-Infrastruktur immer wieder im Hinblick auf aktuelle Geschäftsanforderungen zu überprüfen. Dabei zeigt es sich häufig, dass bis dahin bewährte Technologien nicht die erforderliche Flexibilität besitzen, um mit neuen Herausforderungen Schritt zu halten. Dass dies aber nicht zwangsläufig auf alle IT-Lösungen zutrifft, zeigt das Beispiel der Zürich Gruppe Deutschland. Dort ist im Bereich Dokumenten-Management seit über 10 Jahren IBM ECM-Technologie im Einsatz, ein sehr langer Zeitraum im IT-Umfeld. Bis heute hat das eingesetzte IBM ECM-System mehrfach unter Beweis gestellt, dass es neue oder veränderte Geschäftsanforderungen wirksam unterstützen kann. So steht dem weiteren erfolgreichen Einsatz der IBM ECM-Lösung bei der Zürich Gruppe Deutschland nichts entgegen.

## Die Lösung

### Unterstützung sämtlicher Versicherungssparten durch IBM ECM

In Deutschland begann die Zusammenarbeit mit IBM ECM im Jahre 1993 als beim Deutschen Herold – seit 2002 ein Unternehmen der Zürich Gruppe Deutschland – ein

elektronisches Dokumenten-Management-System (DMS) zunächst für die Sparte Unfallversicherung eingeführt wurde. Nach und nach erfolgte die Anbindung weiterer Sparten an das IBM FileNet-Archiv, so dass heute sämtliche Bereiche – von der Lebensversicherung bis zur Sachversicherung – einschliesslich der Schadenbereiche, im Dokumenten-Management durch IBM ECM-Technologie unterstützt werden. Darüber hinaus verlassen sich aber auch die Abteilungen mit Stabsfunktionen, wie z.B. Rechnungswesen, Personalwesen,

*„Die Entscheidung zugunsten der IBM ECM-Technologie hat sich auch im Hinblick auf aktuelle Herausforderungen als richtig erwiesen. Der über einen Zeitraum von mehr als 10 Jahren erfolgreiche Einsatz des IBM ECM DMS hat wesentlich dazu beigetragen, dass IBM ECM nun in der gesamten Zürich Gruppe Deutschland die Grundlage für das Dokumenten-Management bilden soll.“*

**Raphael Lamskemper**  
Zurich Service GmbH

---

**The customer**

---

**■ Branche**

*Finanzdienstleister*

**■ Anwendungen**

*DMS-System zur  
Sachbearbeitung*

**■ Produkte**

*IBM FileNet Image Services*

**■ Products**

- *IBM FileNet Content Services*
- *IBM FileNet Image Services*

**■ Vorteile**

- *Reduzierung der  
Durchlaufzeiten in der  
Sachbearbeitung um 80%*
- *Steigerung des  
Bearbeitungsvolumens um 12%*

Hypothekenabteilung und Beschaffung/  
Einkauf auf das Dokumenten-  
Management mit IBM ECM.

Bereits seit 1996 muss beim  
Deutschen Herold kein Sachbearbeiter  
mehr Aktenordner bewegen oder  
mit Papier-Dokumenten hantieren,  
denn in diesem Jahr wurde – auf  
Basis von IBM ECM-Technologie – eine  
elektronische Kundenakte eingeführt.  
Eingehende Papierdokumente werden  
zunächst digitalisiert, indiziert (z.B.  
über Barcodes) und im IBM FileNet-  
DMS abgelegt. Mittels einer  
Vorgangsteuerung auf IBM FileNet-  
Basis erhalten die zuständigen  
Sachbearbeiter die Dokumente dann  
direkt in ihre elektronischen Postkörbe  
zugestellt. Der Sachbearbeiter hat so  
die Möglichkeit, per Mausklick auf alle  
Dokumente zuzugreifen, die für die  
zügige Bearbeitung eines Vorgangs  
notwendig sind.

**Der Erfolg****Verkürzung der Durchlaufzeiten um 80%**

Inzwischen verwaltet das Unternehmen  
mit dem IBM ECM Dokumenten-  
Management-System über 120  
Millionen Dokumente, dies entspricht  
einem Papierstapel von mehr als 13  
Kilometer Höhe für den 17 Kilometer  
Regal-Ablage erforderlich wäre. Die  
durchschnittliche Bearbeitungszeit  
eines Vorgangs hat sich nach der  
Einführung des IBM ECM-Systems von  
4,8 Tagen auf 0,8 Tage verkürzt, das  
bedeutet eine Reduzierung der  
Durchlaufzeiten um 80%. Gleichzeitig  
konnte das Bearbeitungsvolumen in  
der Sachbearbeitung um 12%  
gesteigert werden.

„Die Entscheidung zugunsten der  
IBM ECM-Technologie hat sich  
auch im Hinblick auf aktuelle  
Herausforderungen als richtig  
erwiesen“, so Raphael Lamskemper  
von der Zürich Service GmbH. „Der  
über einen Zeitraum von mehr als 10  
Jahren erfolgreiche Einsatz des IBM  
FileNet DMS hat wesentlich dazu  
beigetragen, dass IBM ECM nun in der  
gesamten Zürich Gruppe Deutschland  
die Grundlage für das Dokumenten-  
Management bilden soll.“



IBM  
3565 Harbor Boulevard  
Costa Mesa, CA 92626-1420  
USA

Die IBM Homepage finden Sie unter: **ibm.com**  
IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. Internet Security Systems, Proventia und SiteProtector sind Warenzeichen, X-Force und das Internet Security Systems Logo sind eingetragene Warenzeichen von Internet Security Systems, Inc. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein. Alle anderen genannten Marken und Handelsnamen sind Eigentum ihrer jeweils angegebenen Inhaber. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden in einem redaktionellen Zusammenhang verwendet, ohne dass damit eine Rechtsverletzung beabsichtigt wird. Technische Daten und Inhalte können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen. Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.