

# Versicherungsvertretung zentralisiert und optimiert Daten für bessere Zusammenarbeit

Seit seiner Gründung 1930 hat sich Protective Insurance auf die Vermarktung von Versicherungen für die Transportindustrie spezialisiert. Heute ist Protective Insurance ein diversifiziertes Beteiligungsunternehmen, dessen Struktur aus sieben unterschiedlichen betrieblichen Einheiten besteht.

## Die Ausgangssituation

Protective Insurance ist auf die Vermarktung von Versicherungen für die Transportindustrie spezialisiert. Über seine vielen Gebäude- und Unfallversicherungsunternehmen und Maklerfirmen übernimmt das Unternehmen Risiken, die mehr als ein Dutzend Spezialprodukte und Dienstleistungen abdecken. Zusätzlich bietet es Maklerdienstleistungen für alle Arten von Risiken.

Als ein führender Sach- und Unfallversicherer für die Transportindustrie bearbeitet Protective Insurance aus dem US-Bundesstaat Indiana heraus Millionen Dokumente in seinen Abteilungen für Policenausgabe, Rechnungsstellung und Schadensfälle. Nach Jahren des Wachstums erkannte das Unternehmen, dass eine neue optimierte Lösung für die Bilderfassung in Dokumenten sowie die Klassifizierung und Extraktion erforderlich war. Diese Lösung sollte auf einem neuen, zentralen Content-Hub aufgebaut sein, der bedienerfreundlich und gemeinsam zu nutzen war. Außerdem sollte die nahtlose Migration aller vorhandenen Inhalte in diesen Speicher möglich sein.

Brian Gray, Managing Director of Application Development bei Protective Insurance, meint: „Auf Organisationsebene waren wir jahrelang nach Produktlinien getrennt und hatten auch Mainframe-Lösungen entwickelt, die ebenfalls unabhängig voneinander waren. Und so hatten wir irgendwann sechs unterschiedliche Systeme zur Policenverwaltung, sechs unterschiedliche Systeme für Schadensfälle und sechs unterschiedliche Abrechnungssysteme.“ Neben den entstandenen Datensilos wurde dann auch die verwendete Bildverarbeitungsplattform von Oracle erworben und eingestellt, ohne jedoch einen Migrationsweg für die bestehenden Inhalte zum neuen Produkt anbieten zu können.



### Kunde

Baldwin & Lyons, Inc.

### Branche

Versicherungen

### Partner

Zia Consulting und Alfresco



## Prozess und Lösung

Nach der Auswertung mehrerer Lösungen wählte Protective Insurance Alfresco als neue Content-Management-Plattform für das Unternehmen. Das Unternehmen tat sich mit Zia Consulting zusammen, um mit ihrer Unterstützung alle Inhalte von Oracle auf die Alfresco-Plattform zu migrieren und zusätzlich die neue intelligente Erfassungslösung Ephesoft Smart Capture® zu liefern.

„Wir haben Zia gesagt, wenn sie 10 Millionen Dokumente in 30 Tagen migrieren könnten, würden wir einen Vertrag mit ihnen für die vollständige Projektimplementierung unterzeichnen“, so Brian Gray. „Sie migrierten 10 Millionen Dokumente in weniger als 7 Tagen. Und das außerhalb der Spitzenlastzeiten.“

Zia verbrachte die nächsten Wochen in einer Bewertungsphase und lernte in dieser Zeit das Geschäft von Baldwin & Lyons per Fernzugriff und vor Ort genauer kennen. Sie sprachen auch mit internen Benutzern der Plattform, um deren individuelle Bedürfnisse zum Content-Management zu erfahren.

Ran McVeigh, VP von ECM Solutions and Sales bei Zia meinte: „Durch unsere erste Beratung (ICE) befassten wir uns eingehend mit den täglichen Arbeitsabläufen, damit wir eine kundenspezifische Lösung erstellen konnten. Da wir verstanden, wie das System funktionieren sollte, konnten wir die Benutzerakzeptanz erhöhen. Dadurch funktionierte die Gesamtlösung korrekt und führte zu großartigen Ergebnissen.“

„Wir wussten, wenn wir etwas liefern wollten, das geschäftliche Benutzer schätzen, anerkennen und tatsächlich akzeptieren, mussten wir dies wie eine Unternehmensinitiative behandeln und nicht wie eine IT-Initiative.“, so Brian Gray. „Wir wollten nicht einfach ein neues System implementieren, wir wollten unsere Arbeitsweise revolutionieren und unsere internen Prozesse genau unter die Lupe nehmen.“





## Die Ergebnisse

Heute hat Protective Insurance eine stufenweise Migration seiner Datenbank für Schadensfälle nach Alfresco begonnen, die voraussichtlich im Q3 dieses Jahr abgeschlossen sein wird. Danach beginnt der Migrationsprozess weiterer wichtiger Geschäftsbereiche. Alfresco wird als einziges Aufzeichnungssystem im Einsatz sein und Ephesoft wird weiterhin eine entscheidende Rolle bei der Dokumentenerfassung spielen.

Auch Brian Gray bestätigt dies: „Alle anderen Systeme werden auf Alfresco verweisen, sodass Mitarbeiter in ihren nativen Umgebungen arbeiten und gleichzeitig die Backend-Technologie und die Vorteile der Plattform nutzen können. Die Vision und der Schlüssel zu unserem Erfolg ist es, unsere Anwender einzubinden.“

Aus technischer Sicht betrachtet, möchte das Unternehmen offene Protokollstandards unterstützen, damit es nicht in einer kundenspezifischen Lösung eingesperrt ist. Es plant zusätzlich, einen Prozess zur „Frontend-Datenerfassung“ zu implementieren, um die Zahl der 300.000 gedruckten Seiten zu senken, die von der Schadensfallabteilung jede Woche erzeugt werden.

„Eine der größten Initiativen für nächstes Jahr ist die elektronische Lieferung von Content“, so Gray. „Heute drucken wir im wahrsten Sinne des Wortes Millionen Seiten Papier, die an unsere Kunden geschickt werden.“

Wir möchten unseren Kunden und Policeninhabern sichere Dokumente mit aktiven Inhalten und Zugriff über Alfresco anbieten.“ Sobald

der Content aus den Geschäftsabteilungen des Unternehmens migriert wurde, ist der nächste Schritt die Zentralisierung des Contents in verschiedenen SharePoint-Stellen und gemeinsamen Verzeichnissen in Alfresco. Darüber hinaus erfolgt die Erweiterung interner Workflows, die Nachverfolgung und Aktenverwaltung umfassen sollen.



### United States HQ

+1 (949) 335-5335  
info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc.  
8707 Research Dr.  
Irvine, CA 92618  
United States

### Großbritannien

+44 (0) 1184665000  
info.eu@ephesoft.com

### Australien

+61 2 9056 7490  
info.au@ephesoft.com

### Deutschland

+49 6126 5503510  
info.eu@ephesoft.com

### Italien

+39 (02) 8088 6345  
info.it@ephesoft.com

### Frankreich

+33 1 8288 4002  
info.eu@ephesoft.com

### Singapur

+65 3163 5499  
info.asean@ephesoft.com