

VHV in Hannover: Kundennähe durch schnelle Postbearbeitung

Beschleunigter Workflow

Im Posteingang der VHV Vereinigte Haftpflicht Versicherung V.a.G. haben sich die Systeme von Stielow bereits bewährt. Inzwischen ist auch der Postausgang komplett neu gestaltet und mit moderner Technik ausgestattet worden. Für Andreas Popig und seine Mitarbeiter hat sich der Arbeitsalltag grundlich verändert: »Früher hatten wir weniger Platz, es war nicht so hell und viele Arbeiten mussten wir von Hand erledigen. Heute arbeiten wir in einer freundlicheren Atmosphäre.« Die Abläufe wurden genau durchdacht, die Postbearbeitung wurde mit Systemen und Postmöbeln aus einer Hand optimiert.

Seit der Neuorganisation des Postwesens in der Hauptverwaltung haben die Hannoveraner im Grunde zwei Poststellen. Denn Posteingang und -versand sind organisatorisch und personell voneinander getrennt. Gemeinsam ist ihnen die umfassende technische Ausstattung von Stielow. Mit modernen Systemen wird die gesamte Korrespondenz mit Kunden, Geschäftsstellen und Vermittlern zeitnah und zuverlässig bearbeitet. Das ist in der Versicherungsbranche besonders wichtig, denn neue und bestehende Kunden wollen schnell informiert sein, auf Anträge oder Schadenmeldungen umgehend eine kompetente Antwort erhalten. Da ist optimale Postbearbeitung eine wichtige Voraussetzung für den Workflow in der Zentrale.

Drei Kuvertiersysteme stehen bereit

Der Postausgang der VHV schickt täglich 8.000 bis 10.000 Briefe an Kunden und Vermittler in ganz Deutschland. Hinzu kommen 130 Pakete mit Erstausstattungen für Vermittler und Schadengut, das von Experten begutachtet wurde und nun an die Geschädigten zurückgeht. Der Abteilung von Andreas Popig stehen drei Kuvertiersysteme zur Verfügung, die gezielt für verschiedene Postarten eingesetzt werden. Stielow-Systemberater Wilhelm Beckmann: »Mit dieser Ausstattung kann parallel gearbeitet werden, Umrüstzeiten fallen weg, und das hohe Aufkommen wird zeitnah bewältigt.«

Auch in einem hochmodernen Postversand ist mitunter der erste Schritt Handarbeit: An zwei Arbeitsplätzen sortieren Mitarbeiter die von Boten in der gesamten Hauptverwaltung zusammengetragenen Dokumente nach Formaten von C4 bis C6 und nach Portoklassen.

Policen und Mischpost bearbeitet das Kuvertiersystem SI 90. Damit der Arbeitsfluss nicht abreißt, steht gleich im Anschluss ein Frankiersystem IJ 65 zur Verfügung.



Blitzschnell ist die Ausgangspost frankiert.

Ein zweites System, die SI 68, ist für Tagespost in DIN-lang-Umschlägen zuständig. Diese Sendungen liegen alle im Bereich des Standardportos und werden direkt im Anschluss in einem Durchlauf frankiert, ebenfalls mit einem Frankiersystem vom Typ IJ 65. Das dritte System im Bunde ist eine SI 78, mit der die Mischpost und teilweise geklammerte Individualpost versandfertig gemacht wird. Das System verfügt über eine Dickenmessung und steuert Sendungen aus, die eine besondere Frankierung erfordern.

Als Ergänzung ist im Postausgang ein zusätzliches Frankiersystem mit dynamischer Wiegefunktion im Gespräch, wie Stielow es auf der CeBIT 2003 neu vorgestellt hat. Aber auch ohne dieses iTüpfelchen wird das hohe Versandaufkommen gut bewältigt, wie Andreas Popig berichtet: »Die letzte Post bekommen wir um 15.30 Uhr angeliefert, um 17 Uhr sind wir damit durch. Das funktioniert gut.«

Die VHV Vereinigte Haftpflicht Versicherung V.a.G. geht auf das Jahr 1919 und auf die Initiative einer hannoverschen Baugenossenschaft zurück. Bis heute ist die VHV Spezialversicherer für die Bauwirtschaft und hat sich darüber hinaus zu einem der größten Auto- und Haftpflichtversicherer entwickelt. Derzeit betreuen die rund 2.300 Mitarbeiter der VHV 4,9 Mio. Verträge. Der Hauptverwaltung in Hannover stehen Zweigniederlassungen in Berlin und München, fünf Regionaldirektionen und 35 Geschäftsstellen zur Seite. Auf dem deutschen Versicherungsmarkt sind über 10.000 Vermittler für die VHV tätig.



An den Posteingangssystemen 3003 (oben) wird die Eingangspost geöffnet und nach Fachabteilungen sortiert.

Insgesamt drei Kuvertiersysteme (links) sorgen bei der VHV für schnellen Postversand.

Posteingang auf dem Weg zur Digitalisierung

Der Posteingang unter der Leitung von Klaus Nickel arbeitet mit zwei Stielow-Posteingangssystemen 3003. Die Deutsche Post liefert täglich bis zu 8.000 Sendungen an, die zunächst vorsortiert werden, um Irrläufer, Postkarten, persönliche Briefe und solche für den nicht-versicherungstechnischen Bereich von der Post für die Fachabteilungen zu trennen. Vorsortiert in C6 und DIN-lang erreichen die Sendungen die Posteingangssysteme, an denen im Regelfall vier Personen arbeiten. Sie lesen die nach automatischer Öffnung gut zugänglichen Dokumente kurz an und sortieren sie nach Fachabteilungen.

»Der nächste Schritt in einem gut organisierten Informationsfluss ist derzeit im Wandel«, erzählt Klaus Nickel: »Wir wollen nach der automatischen Öffnung komplett auf elektronische Bearbeitung umstellen. Für Privathaftpflicht, Sach- und Unfallversicherung sowie Kaskoschäden gibt es bereits die Imageverarbeitung, für die Kfz-Haftpflicht ist sie in Vorbereitung.«

Der Posteingang wird bis 14 Uhr tagesaktuell bearbeitet, ein kompletter, gut organisierter Workflow sichert die taggleiche Zustellung der Dokumente zum Sachbearbeiter, wie es im Versicherungsbereich unerlässlich ist. Die VHV hat für alle Systeme im Posteingang und -ausgang Wartungsverträge abgeschlossen, um Ausfallzeiten zu vermeiden. Ein weiterer Pluspunkt für Stielow, wie Klaus Nickel und Andreas Popig finden.

»Ich bin wirklich sehr zufrieden mit Zuverlässigkeit und Kundendienst«, sagt Popig, »ich kann jederzeit anrufen und bekomme gute Beratung und schnellen Service.«

Kurzinfo

In zwei Schritten hat Stielow die Postbearbeitung der VHV neu organisiert:

- Posteingang mit zwei Systemen 3003: bis zu 8.000 Sendungen täglich

- Versand von bis zu 10.000 Briefen täglich mit drei Kuvertiersystemen und Frankierung mit der IJ 65

Ihr Ansprechpartner:
Michael Rathmann
Leiter Produktmanagement
Fon: 0 40/5 23 01-278
Fax: 0 40/5 23 01-360
E-Mail:
michael.rathmann@stielow.de