

SUCCESS STORY COOP RECHTSSCHUTZ AG

Intelligentes Scannen und Digitalisieren von Dossiers unterstützen das Wissensmanagement. Schneller Zugriff auf Know-how erleichtert die Abwicklung von komplexen Rechtsfällen.

Die steigende Anzahl von Rechtsfällen, die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Vertriebspartnern, Juristen, Behörden und weiteren externen Institutionen stellen höchste Ansprüche an das Wissensmanagement der Coop Rechtsschutz AG. Eine kundenspezifische Scanning-Lösung liest Text und Barcodes und findet wertvolles Know-how in bereits digitalisierten Fällen.



Kunde: Coop Rechtsschutz AG
Branche: Versicherungen
Lösungsanbieter: Graphax AG
Kernkompetenz: Rechtsschutzversicherungen

Coop Rechtsschutz AG ist spezialisiert auf die Produktentwicklung und den Vertrieb von Rechtsschutzlösungen sowie die Bearbeitung der Rechtsfälle ihrer Versicherten. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Aarau und Filialen in Lausanne und Bellinzona feiert in diesem Jahr den 40. Geburtstag. In Aarau begegnet man aufgestellten jungen Mitarbeitenden, die eine freundlich frische Atmosphäre verbreiten. Gesprächspartnerin in der Aargauischen Hauptstadt ist Marlene Arnold, Mitglied der Geschäftsleitung und Leiterin Finanzen & Dienste.

▀ Zum 40-jährigen Jubiläum erneut durchstarten

„Die Geschäfte des Versicherungsunternehmens haben sich stets positiv entwickelt und Veränderungen gehören zur Geschichte des Unternehmens. So wuchs aus einem kleinen, eher familiären Betrieb, ein mittleres



Marlene Arnold
lic. rer. pol.
Leitung Finanzen
und Dienste



Nadia Baumann
CAS Paralegal
Leitung Administration und
Ausbildungsverantwortliche

Unternehmen mit heute 68 Mitarbeitenden. In den letzten 5 Jahren haben sich die Umsätze verdoppelt. Auch die Anzahl der Rechtsfälle und -fragen, die Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern, Anwälten und Institutionen werden immer umfangreicher, was sich auf das Arbeitsvolumen der Mitarbeitenden auswirkt.

Mit dem Wachstum steigen auch die Anforderungen an die Strukturen und eine noch effizientere Organisation der Fallbearbeitung. Das Motto "Wir starten durch", bekam mit dem Start unseres Projektes, "Digitalisierung von Rechtsfällen", eine weitere Dimension, berichtet Marlene Arnold.

▀ Mit der digitalisierten Welt Schritt halten

„Es war an der Zeit, mit dem Tempo der digitalen, mobilen Welt Schritt zu halten. Wissen für Mitarbeitende muss schnell verfügbar sein. Aktuell werden bei der Coop Rechtsschutz pro Jahr rund 28'500 Rechtsfälle bzw. Rechtsfragen bearbeitet. Davon werden bereits heute rund 40 % digital geführt. Diese Rechtsfälle reichen von einfacheren Fragen zu Kündigung eines Arbeitnehmers, Mietzinserhöhungen, Bussen im Strassenverkehr bis zu komplexen Haftpflichtfällen, die bis zu 200-seitige Dossiers umfassen und über einen längeren Zeitraum bearbeitet werden“, erklärt Marlene Arnold.

▀ Know-how schnell verfügbar machen

Unser Kernbedürfnis war, neben dem digitalen Archivieren, vor allem vom Know-how bestehender Fälle zu profitieren und auf Wissen schnell zuzugreifen. Dafür mussten die Dokumente OCR-lesefähig gemacht werden. Das bisherige Suchen von abgeschlossenen Rechtsfällen bzw. Dossiers im Archivraum mit dem RFID-Suchgerät dauerte zu lange und war nicht immer erfolgreich – vor allem, wenn ein Fall versehentlich falsch abgelegt war.

Jede(r) unserer Jurist/innen bearbeitet ca. 300 Fälle, die er/sie sehr gut kennt. Wissen aus anderen Fällen schlummert häufig in fremden Akten oder im Archiv. Auch neue Mitarbeitende sollen auf vorhandenes Know-how zugreifen können, um ihre Arbeit effizient zu erledigen“, hebt Marlene Arnold hervor.



▀ Scanning mit intelligenten Schnittstellen zur ilInfo Fallverwaltung

„Mit einem Barcode auf dem Deckblatt eines jeden physischen Dossiers werden alle Dossiers gescannt. Die darin enthaltene Schadensnummer wird erkannt und automatisch mit den Kunden-/Falldaten in der Fallverwaltungsapplikation ilInfo verknüpft.

Dokumente, die zu einem bestimmten Rechtsfall gehören, können durch manuelle Eingabe von z.B. der Fallnummer oder dem Namen des Versicherten am MFP-Scanner digitalisiert und als PDF/A-Format abgelegt werden.

Sobald ein Fall abgeschlossen ist, sorgt die Administration dafür, dass alle physischen Dossiers – jährlich ca. 15'000 – als PDF/A Datei für die Langzeitarchivierung abgelegt werden. Damit erfüllen wir die gesetzlichen Vorgaben der Geschäftsbücherverordnung an die Archivierung von Geschäftsdokumenten und können durch den Validierungsprozess nachweisen, dass die Dokumente nicht nachträglich verändert wurden.

Unterschiedliche Formate, wie Word oder PDF abzubilden, die Qualität zu wählen und den Ablageort zu definieren, einen persönlichen Scan direkt an eine E-Mail-Adresse zu senden sowie grosse Dateien (ab 8 MB) in ein File zu hinterlegen, gehörten ebenfalls zum Pflichtenheft unserer neuen Scanning-Lösung“, erläutert Marlene Arnold weiter.

▀ Pragmatische Lösung effizient umgesetzt

„Sechs leistungsstarke, miteinander vernetzte MFPs und die Fallverwaltungsapplikation ilInfo, eine ERP-Software der Firma IBV Informatik AG, waren bereits im Einsatz. So lag es nahe diese Infrastruktur auszubauen. Die Software-Lösung NSi™ Autostore® wurde speziell für unsere Anforderungen und Workflows konfiguriert, programmiert und in die bestehende Graphax MFP- und IBV ERP-Umgebung integriert. Dies erwies sich als einfache, pragmatische und gute Lösung.

Mit der neuen Lösung ist unser Digitalisierungsprozess erheblich schneller geworden. Dokumente zu finden, bearbeiten, drucken oder einfach in einen Fall zu importieren, sind effiziente Funktionen, die mit einer Standardsoftware nicht möglich wären. Das Projekt wurde innerhalb von nur 3 Monaten realisiert. Seit 1. Januar 2014 sind wir damit in Betrieb“, betont Marlene Arnold.

▀ Moderne Druckerfunktionen rechnen sich

„Für die Digitalisierung haben wir zusätzlich in Hardware investiert. Um Papier zu vermeiden, nutzen wir weitgehendst moderne Kommunikationsmittel. Beim Druck nutzen wir die Funktionen 2 auf 1 und doppelseitiger Druck. Es ist unser erklärtes Ziel, dass nur ca. 1 % aller Rechtsfälle physische Dokumente bleiben. 99 % werden zukünftig digitalisiert und elektronisch archiviert werden“, ergänzt Marlene Arnold.



▀ Fazit:

„Von Beginn an hatte das Projekt grosse Akzeptanz im ganzen Unternehmen. Dank der intuitiven Benutzerführung der NSi™ AutoStore® Lösung war das Handling schnell erlernt. Unsere Administration schätzt die komfortablen Funktionen beim Digitalisieren der Dossiers, während die Juristen und Rechtsanwälte vom Zugriff auf die internen Wissensquellen profitieren.

Die Zusammenarbeit mit Graphax AG, den Spezialisten der IBV Informatik AG und unserem Projektteam war rundum erfreulich. Wir fühlten uns in diesem Prozess sehr gut unterstützt. Unsere Themen wurden vor Ort kompetent analysiert, Lösungen individuell entwickelt, getestet und optimiert.

Das ausgezeichnete Fachwissen, die kompetente Vorgehensweise, die hohe Verbindlichkeit sowie die zuverlässige Umsetzung im vereinbarten Zeitrahmen wurde vom gesamten Projektteam der Coop Rechtsschutz AG sehr geschätzt.

Für die Zukunft sind wir gut aufgestellt. Wir sind sehr zufrieden, eine flexible und schnell realisierbare Lösung implementiert zu haben, die sich einfach in unsere Abläufe und das Umfeld integrieren lässt“, freut sich Marlene Arnold.