



ANWENDERBERICHT

Miske & Loeck Assekuranz Makler GmbH

Doppelt hält besser –
die richtige Digitalisierungsstrategie
für Versicherungsakten



Jan Löwenberg,
Vertriebsmitarbeiter Miske & Loeck

Mit Blick auf ihr Gründungsjahr 1935 kann man die Miske & Loeck Assekuranz Makler GmbH durchaus als ein alteingesessenes Hamburger Unternehmen mit Tradition bezeichnen. 28.000 gewerbliche, industrielle und private Kunden betreut das Maklerbüro heute in allen Versicherungsbereichen. So haben sich in der über 75-jährigen Firmengeschichte knapp 20.000 Vertragsakten mit insgesamt rund einer Million Blatt Papier angesammelt. Zur Tradition gesellt sich deshalb Innovation: Die Akten führt Miske & Loeck heute ausschließlich elektronisch, bei der Digitalisierung erhielt sie Unterstützung von der Ratiodata.

„Schlichte Platznot brachte uns dazu, über ein Digitalisieren unserer Kundenakten nachzudenken“, sagt Jan Löwenberg, Vertriebsmitarbeiter bei Miske & Loeck. Die Wege zum papierarmen Büro sind verschlungen und es gibt zahlreiche Antworten auf die Frage, was und auf welche Art am besten digitalisiert wird. Deshalb brauchen in Sachen Scanning unerfahrene Anwender wie Miske & Loeck eine fundierte Beratung, wie sie eine Digitalisierung – ausgehend von ihren persönlichen Anforderungen – am besten angehen. Nachdem man mehrere Scandienstleister per Internet-Recherche angefragt hatte, erhielt Ratiodata den Zuschlag. „Wir fühlten uns dort einfach am besten aufgehoben“, so Jan Löwenberg, „die Kollegen zeigten uns vor Ort konkret alle möglichen Varianten und empfahlen uns die für unsere Zwecke bestgeeignete Vorgehensweise. Diese Fachkompetenz überzeugte uns.“ So wollte Miske & Loeck zum Beispiel digitale Vertragsunterlagen führen, die sich nach Stichworten durchsuchen lassen und die 100%ig unveränderbar abgespeichert sind. Ferner gab es die Herausforderung, wie mit den zahlreichen farbigen Altakten zu verfahren sei. Diese wollte Miske & Loeck zwar digital im Zugriff haben, nicht jedoch über die täglich verwendete Versicherungsanwendung, deren Performance sich durch die Dateigröße der farbig digitalisierten Altdokumente deutlich verschlechtern würde. Ratiodata empfahl daher, die Versicherungsakten sowohl in schwarzweiß als auch in Farbe zu digitalisieren.

Die Schwarzweiß-Dateien wurden nach der Verarbeitung bei Ratiodata in die Versicherungsanwendung der Miske & Loeck importiert, die farbigen PDF/A-Dateien auf einem separaten Server außerhalb der Versicherungsanwendung recherchierbar gemacht. Der Einsatz modernster Hochleistungsscanner von IBML ermöglichte es, die Dokumente in einem Durchlauf sowohl in schwarzweiß als auch in Farbe zu digitalisieren. So fielen für Miske & Loeck keine doppelten Prozesskosten an.

Die Experten vom Ratiodata-Geschäftsbereich Scan- & Dokumenten-Service unterstützten das Versicherungsbüro außerdem bei der richtigen Vorbereitung des Scanprojektes. Dies begann bereits mit der Registrierung der zu digitalisierenden Akten. Hierzu stellte Ratiodata eine Rolle Barcode-Klebeetiketten zur Verfügung. Während der Verpackung versahen die Miske & Loeck-Mitarbeiter jede Akte mit einem Barcode-Aufkleber und registrierten die jeweilige Akte in einer Excel-Liste. Die Barcodes wurden mit einem Handscanner eingeleesen. Zusätzlich wurde der jeweilige Karton in der Excel-Liste registriert und weitere Stammdaten aus der Versicherungsanwendung hinzugefügt. Zwei Tage lang dauerte diese Vorbereitungsaktion. Durch die Registrierung konnte Miske & Loeck der Ratiodata sehr früh mitteilen, wieviele Akten zu scannen sein würden. Über die Excel-Liste ließen sich zudem Akten während der Verarbeitung durch Ratiodata sehr schnell anfordern bzw. bereitstellen.

Wir fühlten uns dort einfach am besten aufgehoben. Die Kollegen zeigten uns vor Ort konkret alle möglichen Varianten und empfahlen uns die für unsere Zwecke bestgeeignete Vorgehensweise. Diese Fachkompetenz überzeugte uns.

Jan Löwenberg, Vertriebsmitarbeiter bei Miske & Loeck

WARENEINGANGSMELDUNGEN AUF AKTENEBENE

Die aufgeklebten Barcodes und die zur Verfügung gestellte Excel-Liste dienten der Ratiodata zur automatischen Erfassung der Akten. Bei Eintreffen der Unterlagen im Scan-Center in Münster konnte Ratiodata durch Scannen des Barcodes unmittelbar Wareneingangsmeldungen für jede einzelne Akte an den Kunden geben. „So dokumentierten wir dem Auftraggeber gegenüber zweifelsfrei, dass alle zu digitalisierenden Unterlagen auch korrekt bei uns angekommen sind und konnten diese Vollständigkeitsprüfung auch vor und nach jedem Produktionsschritt durchführen“, erklärt Thomas Augst vom Vertrieb der Ratiodata.

6.000 AKTEN IN ZEHN TAGEN DIGITALISIERT

Nur anderthalb Wochen dauerte die Digitalisierung der ersten 6.000 Akten, die Altdokumente nach einer Zwischenlagerung von sechs Wochen wurden anschließend über einen zertifiziertes Vernichtungsunternehmen nach genauen Richtlinien des Bundesdatenschutzgesetzes vernichtet.

„Mit der Geschwindigkeit und auch dem Interims-Service des Dienstleisters waren wir sehr zufrieden“, erklärt Jan Löwenberg, „wenn wir Akten zwischendurch benötigten, zog Ratiodata sie sofort vor und stellte sie elektronisch zur Verfügung.“

Die digitalisierten Dokumente wurden der Miske & Loeck auf einem SFTP-Server der Ratiodata bereitgestellt – jede Akte als Multi-PDF in zweifacher Ausfertigung in schwarzweiß und farbig. Die erfassten Indexkriterien wurden im Dateinamen der PDF/A-Datei übergeben. Die niedrig auflösenden Schwarzweiß-Dateien spielte der IT-Dienstleister von Miske & Loeck in die Versicherungsanwendung ein. Von dort können die Beschäftigten sie in ihrer täglichen Arbeit sofort aufrufen.

Neu hinzukommende Schriftstücke digitalisieren sie tagesaktuell an Tischscannern und fügen sie der Akte hinzu. Der große Teil der Altakten mit seinen vielen farbigen Seiten wurde außerhalb der Versicherungsanwendung recherchierbar gemacht. Da der Zugriff auf die farbig gescannten Altdokumente wesentlich niedriger ist als auf die aktuelleren Schwarzweiß-Dokumente, war ein Import in die Versicherungsanwendung nicht zwingend erforderlich. Diese Strategie hat Ratiodata für den Versicherungsmakler umgesetzt.

Ratiodata SE
Gustav-Stresemann-Weg 29
48155 Münster
Tel. +49 251 20830-0
info@ratiodata.de
www.ratiodata.de

Dass man sich beim Scannen der Bestandsakten eines professionellen Dienstleisters bedient, stand für Miske & Loeck außer Frage – die Anzahl der zu digitalisierenden Akten war zu groß, um die Digitalisierung zeitnah mit eigenem Personal durchzuführen. Die langjährige Erfahrung der Ratiodata in komplexen und hochvolumigen Scanprojekten sowie der hohe Sicherheitsstandard der Ratiodata (Banken-IT- Sicherheitsstandard) gaben bei der Auswahl des Scandienstleisters den Ausschlag für die Ratiodata.

Noch immer gibt es einige tausend Akten. Diese will das Versicherungsbüro in einem weiteren Schritt ebenfalls von Ratiodata digitalisieren lassen.