

Policenfertigung, letzte Instanz

Mit einer äußerst flexiblen C4-Postverarbeitungsstraße komplettiert das Druckzentrum der R+V Versicherung den Großbrief-Workflow.



Christoph Hees: Effizienz durch Vorlagen-Vereinheitlichung

Im Drucksaal sind fünf von sieben Maschinen aktiv – Endlos- und Einzelblatt-Laserdrucker von Océ und IBM. Über Transport- und Umlenkrollen unter dem doppelten Boden werden die Papierbahnen auf die unterschiedlichsten Verarbeitungssysteme geleitet – vom Abroller zum Druck der Vorderseite und zur Nachbarmaschine, auf der die Rückseite bedruckt wird, und dann wieder zu einem Aufroller etwas weiter entfernt. Im Wiesbadener Outputzentrum der R+V Versicherung gibt es viele Maschinen und wenige Menschen. 750 000 A4-Drucke sind es hier an einem Durchschnittstag. Das Ganze wird über eine zentrale Steuereinheit kontrolliert und gemanagt – von einer zweiköpfigen Besatzung. „Oft reicht auch einer aus“ erzählt Druckzentrumsleiter Christoph Hees. „In den letzten Monaten hatten wir viel Personalausfall durch Urlaub oder Krankheit, und dann geht das auch schon mal für ein paar Wochen im Ein-Mann-Betrieb.“ Seit vielen Jahren wird hier an der Effektivitätssteigerung gearbeitet. Das Endergebnis: Alle Transaktionsdokumente werden hier auf lediglich zehn verschiedene Formularvorlagen gedruckt, die in dicken Rollen vorrätig gehalten

werden. So entstehen große einheitliche Produktionsläufe, weil viele Jobs, die formularmäßig zusammenpassen, auch zusammengeführt und optimiert ausgedruckt werden können. Der Systembetrieb der R+V Versicherung an der Wiesbadener John-F.-Kennedy-Straße hat 13 hausinterne Kunden – das sind verschiedene, sehr unterschiedlich arbeitende Versicherungssparten, außerdem den Spezialversicherer Kravag, den aufmerksame Autobahnreisende von der LKW-Planen-Werbung gut kennen. Auch dieser gehört seit einigen Jahren zur Versicherung der Volksbanken- und Raiffeisenbanken-Gruppe.

Kleine Briefe – große Briefe

Der Nutzen des Konzepts aus hoher Standardisierung und optimaler Organisation auf Datenbank-Ebene zeigt sich deutlich bei den vielen Millionen DIN-lang-Briefen, die hier Monat für Monat gefertigt werden. Hees: „Die Standardisierung und Einheitlichkeit der Formulare ist der Schlüssel für die Automatisierung; daher gibt es für uns nicht mehr die typischen Einzeljobs wie Lebensversicherungs-Rechnungen und danach Sachversicherungs-Mahnungen, sondern nur

noch R+V- oder Kravag-Briefe mit einem bis acht Blatt. Die können wir dann jeweils gemeinsam fahren: beim Druck und auch bei der Postverarbeitung.“

Aber es gibt ja auch die ungefaltete A4-Post, die in Großformat-Umschläge kuvertiert werden muss. Diese ist viel heterogener: Versicherungsagenturen erhalten Stapel von Unterlagen, die sie mit dem Kunden vor Ort durchgehen, besprechen und mit Unterschriften versehen lassen müssen. Es gibt alle möglichen umfangreicheren Schriftsätze mit 9 bis 96 Blatt Inhalt, und insbesondere gibt es den Policen-Versand mit etlichen Beilagen und einem Anschreiben.

Auch diese heterogene Großformat-Ausgangspost soll in unterschiedlichster Zusammenstellung in einem einheitlichen Bearbeitungslauf zusammengetragen, kuvertiert und verschlossen werden. Dafür gibt es jetzt eine neue, höchst flexibel ausgestattete Quattro-Postverarbeitungsstraße von Böwe-Systemec. Dazu später mehr.

Policenversand – die hohe Schule der Postverarbeitung

Versicherungspolicen sind immer ziemlich umfangreiche Schriftsätze, kombiniert aus individuellen Spezifika und allgemeinen rechtlichen Zusätzen, die aber auch Vertragsbestandteil sind. Jeder hat diese Policen im Versicherungsordner. Meist sind es Kombinationen von Digitalausdrucken und ein- oder mehrfar-



Druck bei R+V: zentralisiert per Steuerpult

POSTMASTER-Magazin (4)



Böwe Quattro: fliegender Wechsel zwischen Rolle und Stapel

bigen zugefügten Merkblättern, das Ganze oben links geklammert oder geöst. Bei der R+V Versicherung hat man sich für diese Unterlagen eine elegantere Lösung ausgedacht. Hier ist jeder Versicherungsvertrag eine individuell ausgedruckte, gebundene Broschüre mit stabilem Umschlag. Die Doppelblätter dafür werden hintereinander gedruckt, im Bund gefalzt und verklebt. Dann kommt noch der Umschlag darauf, und zum Abschluss wird alles wie in der Zeitschriftenproduktion sauber an drei Seiten beschnitten: ein individuelles Heft zum komfortablen Blättern statt eines unhandlichen, gehefteten Blätterstapels. Bleibt die Frage: Wie kann dieses Versicherungsvertrags-Heft mit etlichen Anlagen in einen großen, vielseitigen C4-Postverarbeitungsprozess integriert werden, wie es bei den Wiesbadener Outputprofis üblich ist?

Mehrfachabruf und „Hintertür-Kanal“

Die neue Quattro von Böwe-System ist als Mehrkanal-Anlage konzipiert – bei Maschinen dieser Komplexität und Größenordnung heute eher Standard. Der

besondere Clou: Die Steuerung macht Mehrfachabruf aus verschiedenen Kanälen möglich. Konkret können also eine gewisse Anzahl Dokumente aus dem Rollenschneider-Kanal zugeführt werden, dann ein Dokument aus dem Einzelblatt-Kanal, dann wieder von der Rolle und so fort – bis aufgrund der Steuerzeichen der hinterlegten Dateninformation die Vollständigkeit der Sendung signalisiert wird. Diese Vielseitigkeit ist zum Beispiel bei der Post an die Versicherungsagenturen von großer Bedeutung.

Die Versicherungsvertrags-Broschüre erfolgt natürlich nicht über einen Einzelblatt-Kanal, sondern über die Zuführungsstation, weil die Broschüren über ein richtiges Fließband zugeführt werden, hat man es hier aber eigentlich dennoch mit einem zusätzlichen Kanal „durch die Hintertür“ zu tun, wie Hees es bezeichnet.

Das Maximum an Einzeldokumenten liegt bei 96 Blatt, die Policen-Broschüre selbst kann bis zu 84 Blatt umfassen, insgesamt also erheblich mehr, als in eine normale C4-Kuvertierhülle passt. Hier kommt dem Hause eine echte Erfindung zugute, die vor einigen Jahren in Zusammenarbeit mit einem bekannten Automatenhüllen-Fachmann gemacht wurde: Die kuvertiermaschinengängige Seitenfalten-Hülle ist seitdem bei der R+V Versicherung im Einsatz und sorgt dafür, dass Kapazitätsprobleme bis an die 500-Gramm-Gewichtsgrenze heran gelöst werden können.

Für die Lesung verfügt die Quattro mit der „Vektor-Erkennung“ per Kamera über ein äußerst innovatives Konzept. Mit dieser Technik kann man nicht nur alle gängigen Bar- und Datamatrix-Codes lesen. Sogar die Prüfung bestimmter grafischer Elemente im Ausdruck ist damit möglich, zum Beispiel für den Formular- und Vordruck-Check.

Verantwortung für das versandfertige Produkt

Wer heute Schriftstücke zu Poststücken verarbeitet, trägt tendenziell im liberalisierten Briefmarkt neue Verantwortung. Sortierung nach Postleitzahlen für die Postkonsolidierung, Sortierung eventuell nach verschiedenen Gebieten für unterschiedliche Carrier – all dies setzt große und einheitliche Läufe voraus, damit die postspezifischen Optimierungsbemühungen nicht durch Aufteilung in Klein- und Minijobs konterkariert werden. In Wiesbaden wurde die Versandkostenoptimierung als effizienteste Maßnahme zur Kostensenkung erkannt. So wird im DZ-Konzern, zu dem die R+V gehört, die Post von allen Töchtern, darunter auch Bausparkasse Schwäbisch Hall oder Union Invest, gemeinsam konsolidiert. Hees: „Das hat doch erhebliche Einsparungen ergeben.“



Schwerpost maschinell: Policen im Seitenfalten-Umschlag

Die Dinge entwickeln sich weiter, und künftig könnte auch die Zusammenarbeit mit anderen Briefdienstleistern eine Option werden. Nachgedacht wird darüber beim R+V-Systembetrieb sicherlich. Eine effektive Output-Produktion und -Verarbeitung auf Basis optimaler Datenbank-Unterstützung und äußerst flexibler Postverarbeitung ist dafür eine gute Grundlage. Den Rest wird die Zukunft zeigen. *hdw*

Weitere Informationen:

christoph.hees@ruv.de

Lettershop . Fulfillment . Konfektionierung

SCHOLZ UND GUT.

Wir packen sie alle
Tommy Hilfiger, Musterring, Schüco, Dirt Devil ...

Und wann packen wir's für Sie?

Scholz
Versand Service

www.svs-os.de

Scholz Versand Service OHG . Sandforter Straße 143 . 49086 Osnabrück . Telefon: 05 41 / 9 37 02 - 0 . Telefax: 05 41 / 9 37 02 - 40 . E-Mail: contact@svs-os.de