

Die Post bleibt im Haus

Durch die Investition in neue Druck- und Kuvertiersysteme bei den Inter Versicherungen hat die Poststelle im Mannheimer Stammhaus an Bedeutung gewonnen.

In der Nähe von Kunsthalle, Nationaltheater und Planetarium liegt der Hauptsitz der Inter Versicherungen im baden-württembergischen Mannheim. Die Inter Gruppe bietet ein weit gestreutes Portfolio an Versicherungs-, Finanz- und Baufinanzierungsprodukten an und ist schon seit den zwanziger Jahren in der Metropolregion Rhein/Neckar zu Hause. Mit einer Bilanzsumme von über 7,4 Milliarden Euro gehört sie heute zu den wichtigen Finanzgruppen in Deutschland. In der Ausgabe 10/2009 berichtete der POSTMASTER über die Digitalisierung der Eingangspost und die Umstellung auf elektronisches Dokumentenmanagement. Jetzt geht es um den Dokumentenoutput bei der Inter, der genauso vielfältig ist wie ihre Produkte und an Volumen immer mehr zunimmt. Deshalb wurden Anfang 2009 die Stellhebel für eine neue Kosten sparende Lösung bei der Postverarbeitung angesetzt. Obwohl auch die Nutzung externer Dienstleister geprüft wurde, war am Ende klar: Die Post bleibt im Haus.



Inter Versicherungen (4)

Beste Adresse in der Mannheimer Oststadt: Hauptverwaltung der Inter Versicherungen

Bei einem Produktportfolio, das von Abdeckung der Krankheits-, Lebens- und Unfall-, über Hausrat- und Haft Risiken bis zu diversen Spezialversicherungen reicht, gibt es bei der Inter einen bunten Mix von extrem heterogenem Briefoutput. Weit über 90 Prozent der Anschreiben, Policen, Abrechnungen, Mahnungen und Verrechnungsschecks, die von den verschiedenen Standorten kommen, werden in Mannheim gedruckt und kuvertiert. Das sind im Durchschnitt rund 8000 Sendungen pro Tag und 1,6 Millionen im Jahr. Lediglich bei kleineren Aktionen der Marketingabteilung oder einzelner Gebietsdirektionen, die nicht selbst produziert werden können, wird ein örtlicher Lettershop beauftragt. „Der Trend geht aber ganz klar zur Zent-

ralisierung“, sagt Reiner Beez, Bereichsleiter Datenverarbeitung/IT-Betrieb. In Mannheim stehen heute zwei Xerox-Hochleistungsdrucker mit Einzelblatteinzug und Zusatzfarbwerk mit einer Leistung von 155 Seiten pro Minute und seit neuestem zwei Kuvertierstraßen von Müller Apparatebau.

Von der Steinzeit in die Neuzeit

Steigende Sendungsmengen und mehr Blätter pro Sendung sind das Ergebnis strengerer staatlicher Auflagen für Versicherungs- und Finanzdienstleister im Sinne des Verbraucherschutzes. Manchmal können da die vorhandenen Maschinen und Workflows nicht mehr mithalten und müssen auf den Prüfstand. Beez: „Vom Verrechnungsscheck bis zum Umweltfragebogen drucken wir mittlerweile alles. Es gibt etliche verschiedene Formulare, und die Mengen sind gestiegen, weil der Gesetzgeber uns verpflichtet hat, noch mehr Informationsmaterial und Protokolle an unsere Kunden zu versenden. Das war mit der alten Hardware nicht mehr zu schaffen. Deshalb findet bei der Dokumentenlogistik hier ein großer Umbruch, sozusagen von der Steinzeit in die Neuzeit, statt.“ Über ein Jahr hat man sich bei der Inter Zeit gelassen, verschiedene technische und logistische Konzepte für die Postverarbeitung zu prüfen. Auch die Auslagerung

an einen externen Dienstleister wurde erwogen. Beez: „Bei unseren Untersuchungen haben wir uns einige Mailer intensiv angeschaut und auch das eine oder andere gute Angebot bekommen. Doch letztlich war für uns die Inhouse-Lösung wirtschaftlicher, und was für uns ganz wichtig war, flexibler.“

Aus eins mach zwei

Als Erstes hat man so im letzten Jahr die neuen Xerox-Drucker angeschafft. Auch das in die Jahre gekommene Kuvertiersystem wurde ersetzt. Postverarbeitungs-Sorgenkind war schon immer die Kuvertierung von A4-Dokumenten mit mehr als neun Blatt. Solche Sendungen wurden im Halbformat in C5-Umschläge kuvertiert oder bei zu vielen Blättern, manuell in C4-Hüllen. Beez erinnert sich: „20 Blatt gefalzt in einem C5-Umschlag, das sieht nicht mehr gut aus, also hat unsere kleine Hauspoststelle solche Verträge manuell kuvertiert, und der Workflow war unterbrochen. Da musste dringend eine andere Lösung her.“ Und die kam aus dem saarländischen Schiffweiler vom Müller-Vertriebspartner G. Holzer. Jetzt gibt es nicht nur eine Kuvertiermaschine, sondern zwei modulare Postverarbeitungssysteme: eins



Imposanter Einstieg: Die beiden Müller-Maschinen kamen durchs Fenster.

für DIN-lang und eins für die große C4-Post. Damit entfällt das lästige und aufwändige Umrüsten, und große und kleine Briefe können parallel verarbeitet werden. Das DIN-lang-System falzt und



Platz für zwei Poststraßen und jede Menge Material: Das Zwei-Maschinen-Konzept war für Reiner Beez eine ebenso überraschende wie überzeugende Lösung.

kuvertiert bis zu neun Blätter und hat drei Beilage- und zwei Zuführstationen mit eigener Lesung. Ein Großteil der DIN-lang-Briefe beinhaltet Anschreiben und Leistungsabrechnungen. Per Merging können über die Zuführstationen Sendungen zusammengeführt werden. Doch besonders die C4-Maschine mit sechs Beilagenstationen und ebenfalls zwei Zuführstationen bedeutet für Beez einen technologischen Quantensprung. Denn viele Sendungen beinhalten umfangreiche Vertragsdokumente von 80 und mehr Einzelblättern, die geheftet werden müssen; dazu kommen ein Anschreiben und mehrere Beilagen. Highlight ist deswegen die dynamische Heftung in der Maschine von bis zu 100 Blatt, wobei die Drahtlänge automatisch der Blattzahl angepasst wird. Während früher alle Versicherungsbedingungen und AGBs vorgedruckt, geheftet und über eine Beilagenstation zugeführt werden mussten, können sie jetzt individuell zusammen mit der Sendung gedruckt, geheftet und kuvertiert werden. Auch die Abzugsgeschwindigkeit des Einzelblatt-Feeders ist bei großen C4-Aussendungen wichtig. „Mit neun Blättern, die pro Sekunde abgezogen, gelesen und ausgewertet werden, legt die Maschine eine Spitzengeschwindigkeit vor“, erklärt Ralf Holzer.

Nächster Schritt: Datamatrix

Zur Zeit druckt man bei der Inter noch mit der einfachen OMR-Kennzeichnung für die Steuerung der Kuvertiermaschine, doch bald soll auf Datamatrix und

DV-Freimachung mit der Icom Software umgestellt werden. Holzer: „Mit dem Datamatrix-Code ist dann auch ein vollständiges Produktionsmanagement möglich, weil der Code eine eindeutige Job-Identifikationsnummer und viele andere Informationen enthält, die durch das gesamte Kuvertiersystem mitgenommen werden. Außerdem generiert die Maschine zusätzliche Informationen zum Datamatrix-Code, etwa über Papierlauf- oder Lesefehler, und schreibt alles in eine Verarbeitungsliste, die dann später mit der Sollliste der EDV verglichen wird.“ Während der Umstellungsphase können die Müller-Maschinen übrigens die alte OMR-Kennzeichnung und alternativ die neue Datamatrix lesen. „Das war ein Stück Arbeit, aber dafür muss jetzt nur ein Schalter umgelegt werden“, sagt Holzer stolz.

IT und Poststelle: ein gutes Team

Bei der Inter in Mannheim gibt es flexible Arbeitszeiten von 7 bis 19 Uhr, innerhalb derer das normale Tagesgeschäft gut zu bewältigen ist. Bei zeitkritischen Jobs wird aber schon mal länger und, wenn nötig, rund um die Uhr gearbeitet. Die Drucker und Kuvertierer bedienen drei Mitarbeiter der Gruppe „Druck und Versand“, die dem IT-Betrieb angeschlossen ist. Das ist der eigentliche Rechenzentrumsbetrieb mit den Großrechnern und Netzwerken für den gesamten Konzern. So können die Output- und Post-Mitarbeiter vom IT-Operating unterstützt werden, wenn Not am Mann ist. „Ein System das sich bewährt hat, weil die

Postabteilung bei großen Aussendungen auf qualifizierte Kollegen zurückgreifen kann und bei normalem Aufkommen nicht überbesetzt ist. Außerdem sind die Informationswege sehr kurz, weil die IT immer weiß, welche Aktionen auf die Poststelle zukommen – auch ein Vorteil für die Disposition von Materialien und Lagerhaltung“, so Beez. Das Tagesgeschäft wird nachts über die Batch-Produktion vorbereitet. Am Morgen hat die Frühschicht die Ergebnisse dann in ihrem Spool-System und entscheidet über die Xerox-Software Emtex Vip, in welcher Reihenfolge sie die Dokumente druckt. Zweimal am Tag holt der Konsolidierer PostCon die Briefe zur Vorsortierung und Rabattierung für die Deutsche Post ab.

Mit neuer Technik fit für die Zukunft

Outsourcing von Druck- und Postverarbeitungs-Arbeiten ist eine nützliche und oft Kosten sparende Sache. Gerade die webbasierten, portooptimierten Hybridpost-Lösungen unter Einbeziehung privater Zustellnetze helfen in vielen Fällen, den Dokumentenversand schneller und günstiger zu machen. Doch die eine moderne Lösung für alle Fälle gibt es nicht. Neue, intelligente und auch für



Schnelle DIN-lang-Kuvertierung und komplexe C4-Verarbeitung mit mehreren Beilagen

mittelständische Unternehmen bezahlbare Druck- und Kuvertiertechnik bietet eine flexible Posterzeugung und -verarbeitung und erlaubt Eingriffe noch im letzten Moment. Kein Wunder, dass man sich bei der Inter in Mannheim deshalb für die Neuausstattung und Aufwertung der Inhouse-Poststelle entschieden hat.

rb

Weitere Informationen:

reiner.beez@inter.de