

Der Berater auf dem Tisch

Angebots-Produktion und -Versand: Schlüssel zum Erfolg bei den Ergo Direkt Versicherungen in Fürth



Vom Sammelsystem bis zur Klebmaschine: Produktionsstraße für individuelle Angebots-Hefte

Als der Direktversicherer KarstadtQuelle-Versicherungen im Februar offiziell zu Ergo Direkt wurde, wollte man auch bei den verschickten Angebotsunterlagen neue Wege gehen. Gemeinsam mit Paperdrive, dem Nürnberger Spezialisten für Dokumentenlogistik, entwickelte die Outputabteilung in Fürth ein ungewöhnliches Produktionssystem für individuelle Angebotsbroschüren. Auch Robotertechnik kommt dabei zum Einsatz.

„Herr Kaiser“ per Post

Die meisten Menschen kennen die Werbefigur Herr Kaiser, der seine Kunden durch die Berge von Formularen und allgemeinen Geschäftsbedingungen auf dem Wohnzimmertisch führt. Bei Direktversicherern muss der Kunde ohne den Berater auskommen. Noch nie war es so einfach wie heute, Angebote einzuholen oder den Anbieter zu wechseln. Was aber per Internet oder Callcenter leicht angestoßen ist, muss dann schnellstens beantwortet, bestätigt und verbindlich gemacht werden. Besonders die Angebote mit den Vertragsunterlagen, die neue Kunden nach

wie vor unterschrieben an die Versicherung zurückgeben müssen, sollten attraktiv aussehen, verständlich sein, Vertrauen vermitteln und überzeugen – der Berater auf dem Tisch eben. Nie war das verschickte Dokument so wertvoll wie beim Direktversicherer: eine echte Herausforderung für die Output- und Postabteilung, zum Beispiel bei der Ergo Direkt in Fürth.

Aus dem Keller ans Licht – eine Output-Karriere

Fünf ziemlich neue Xerox-Einzelblatt-drucker erfüllen den Raum mit moderatem Gebrumm. Nebenan rattern etwas lauter die Kuvertiersysteme, dahinter schwenkt ein Roboterarm wie in der Automobilindustrie. Doch die Atmosphäre ist hell und freundlich im Outputzentrum von Ergo Direkt. Beim Blick nach draußen sieht man viel Grün. „Das war nicht immer so“, sagt Sven Kiefer, Leiter der Abteilung Druck- und Versandservice, „erst vor anderthalb Jahren haben wir sozusagen das Licht der Welt erblickt.“ Und Klaus Fickenscher von Paperdrive ergänzt: „Die Geschichte der Ausgangspostverarbeitung begann hier

vor 15 Jahren mit einem Drucker plus Operator unten im Keller.“

Aus der klassischen Postein- und -ausgangsabteilung ist längst eine unterteilte IT-gestützte Dokumentenlogistik-Sektion geworden. Nach alter Tradition heißt der Posteingang aber immer noch schlicht „die Poststelle“. Das kommt daher, dass die Mitarbeiter neben dem Öffnen und Vorsortieren von täglich rund 11 000 eingehenden Briefen für die Digitalisierung, hier auch einen wichtigen Teil der Ausgangspost manuell kuvertieren: individuelle Kundenbriefe, denen die Sachbearbeiter Kopien oder andere nicht maschinell zu verarbeitende Unterlagen beifügen. Außerdem übernimmt die Poststelle die Verteilung der Hauspost, die Warenannahme, den Paketversand, und sie unterhält das Lager für Papier, Druckerzubehör und Werbepostsachen. Gedruckt aber werden alle ausgehenden Dokumente von der Abteilung Druck- und Versandservice, um die es in diesem Artikel hauptsächlich geht.

Beim Kuvertieren setzt man hier seit Ende 2006 auf Maschinen von Müller Apparatebau, welche die Kollektion alter Stielow-Maschinen ersetzen. Zunächst mit einem kombinierten C5/DIN-lang-System, dann brachte ein reiner DIN-lang-Kuvertierer Tempo in das drastisch gestiegene Volumen beim Postversand. Und vor einigen Wochen machte ein C4-System Schluss mit der manuellen Kuvertierung von großen Briefen. Was aus der ersten Müller-Maschine geworden ist – dazu später mehr.

Inhouse-Produktion: bei Transaktionspost vorn

Kiefers Abteilung versteht sich als kreativer Inhouse-Dienstleister und besorgt mit 14 Mitarbeitern den tagesaktuellen Versand von großen und kleinen Briefen für Millionen von Bestands- und Neukunden. Rund 21 000 individualisierte Angebote, Beitragsanpassungen, Schadens- und

Erstattungskorrespondenzen werden hier täglich gedruckt und kuvertiert. Reine Werbemailings mit wechselnden Layouts und Inhalten erstellt ein externer Dienstleister. „Bei den Ausschreibungen hat sich gezeigt, dass die spezialisierten Lettershops hier für uns günstiger sind“, gibt Kiefer neidlos zu. Bei allem aber, was individuell gedruckt und tagesaktuell verschickt werden muss, liegt die Inhouse-Produktion in punkto Wirtschaftlichkeit, Flexibilität und Tempo klar vorn. Mit der Output-Software Modus One leiten die Sachbearbeiter



Erwartungen übertroffen: Output-Chef Sven Kiefer von Ergo Direkt und Klaus Fickenscher von Paperdrive

die Anfragen aus den verschiedensten Kanälen wie Callcenter, eMail oder Internetchat weiter und entscheiden dabei, ob manuell oder maschinell, in DIN-lang oder C4-Umschläge kuvertiert werden soll.

Viermal am Tag bereiten die Operatoren mit der Software Freeflow von Xerox die Druckdaten auf, die Dokumenten- und Beilagensteuerung erfolgt per OMR-Lesemarken. Der erste Batch findet gegen 6 Uhr morgens statt. „Wer zwischen 6 und 15 Uhr eine Anfrage per Callcenter oder Internet an uns richtet, hat gute Chancen, noch am nächsten Tag sein Angebot in der Hand zu halten“, sagt Stephanie Ammé von der Unternehmenskommunikation. Dreimal täglich wird die Post von Williams Lea, einem Unternehmen der Deutschen Post DHL, abgeholt und konsolidiert.

Eine große Herausforderung ...

Schön gestaltete und aufwändig produzierte Angebotsmappen aus edlem Material sind zwar schick, aber vollgestopft

mit losen Formularen, Info-Blättern und Broschüren wenig übersichtlich – so das Urteil der Marketingprofis bei Ergo Direkt Mitte 2008 im Vorfeld zukünftiger Kundengewinnungsstrategien. Wie wäre es, wenn alle Angebotsunterlagen in einer schönen gebundenen Broschüre, gelocht und mit heraustrennbaren Antwortformularen an die Kunden geschickt würden? Für Kiefer ein Grund, einmal mehr mit Paperdrive zu telefonieren. Da gab es ja noch das weitgehend „arbeitslos“ gewordene DIN-lang/C5-Müller-System der ersten Stunde. Könnte man dieses nicht mit Beilagenstationen und Software aufrüsten und zum Sammeln der Broschüren-Seiten nutzen? Hefen könnten die Müller-Maschinen ja schließlich auch. Fickenscher erinnert sich: „Das war mal wieder eine schöne Herausforderung für unsere Maschinenmodule, die mit einer Platine ja auch eine eigene Intelligenz besitzen.“ Doch mit der Idee kamen die Ansprüche. Erstens sollten die Blätter geklebt und nicht geheftet werden, außerdem entschloss man sich – eine Idee von Kiefer – für die Verwendung von Trennseiten mit Registerfarben im Überformat.

... und eine smarte Lösung

Nachdem die Umrüstung vom Kuvertier- zum Sammelsystem stand, entschied man sich, D & T Engineering, Spezialist für Automatisierung und Papierhandling, mit ins Boot zu holen. Das Ampflinger Unternehmen entwickelte die Strecke ab der Müller-Anlage bis zur Ausgabe des fertigen Hefts. Ein kurzes Fließband transportiert die fertig zusammengetragenen Dokumente von der Sammelmachine in einen Rüttler, von dort führt ein Roboterarm den Sta-



Die fertige Broschüre bereit zum Versand



Heft kurz vor der Fertigstellung: Per Roboterarm gelangt der Stapel in die Klebmaschine.

pel in eine Klebmaschine von Horizon. Am Ende verlassen perfekt gebundene, gelochte und personalisierte Angebotsbroschüren die Produktionseinheit – bis zu 5000 pro Tag. Anderthalb Jahre hat das Projekt bis zum Start im Februar 2010 gedauert, doch für Kiefer hat es sich gelohnt: „Das Endprodukt war zum Schluss noch besser, als wir es erwartet hatten, sehr edel und elegant. Wenn man sich diese Kette anschaut, was da alles miteinander vernetzt ist, das gab es noch nicht, das konnte man sich nicht vorher mal anschauen.“

Und wenn die Anforderungen wachsen?

„... dann wachsen die Müller-Maschinen eben mit“, sagt Fickenscher. „Bei uns gibt's keine Modellreihe, die irgendwann stirbt, auch eine zehn Jahre alte Maschine kann noch aktualisiert werden.“ Und Kiefer fügt hinzu: „Wir gehen davon aus, dass wir in drei Jahren oder sogar früher etwas ganz Neues machen müssen. Dann rufe ich bei Paperdrive an und sage, dass wir da eine Idee haben ...“

rb

Weitere Informationen:

svn.kiefer@ergodirekt.de

Postmaster, die sich inspirieren und beraten lassen möchten, können am 16. und 17. Juni Paperdrive und Müller Apparatebau auf den Mailingtagen, Halle 4, Stand 236, besuchen.