



SRS: Papierformulare nahtlos in digitale Geschäftsprozesse integrieren

Von **Detlev Homilius**, Geschäftsführer der SRS-Management GmbH

Der Kunde kann sich entspannt zurücklehnen, wenn er unterschrieben hat. Der Versicherungsvermittler jedoch kann das nicht. Sein Erfolg setzt einen Mammutprozess in Gang, der nicht nur wertvolle Zeit und Ressourcen bindet, sondern auch teuer ist.

Mit Inkrafttreten der EU-Vermittlerrichtlinie am 22. Mai 2007 wird sich der Verwaltungsaufwand noch einmal deutlich erhöhen, vor allem aufgrund der neuen Dokumentationspflicht. Künftig ist der Versicherungsberater mit noch mehr Formularen unterwegs, was zur Folge hat, dass der ohnehin komplexe Prozess weiter ausfert.

Der zentrale „Knackpunkt“ dabei ist der Medienbruch. Papierformulare sind unverzichtbar, aber die teuerste Lücke in allen Prozessen. Könnten die Daten direkt in das IT-System der Zentrale einfließen, ließe sich der Workflow wesentlich verkürzen, und das bei geringeren Kosten.

Die von SRS entwickelte Lösung, die Forms Processing Solution (FPS), schafft den Medienbruch ab. Und das, obwohl alle Beteiligten nach wie vor mit Stift und Papier arbeiten. Sie passt sich flexibel den Erfordernissen eines Unternehmens an, sie ist sicher und kostengünstig. Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen haben ihre Prozesse mit Hilfe von FPS optimieren können, unter anderen das Fraunhofer Institut für Schichttechnik in Braunschweig und das Universitätshospital Basel (Schweiz), Werner & Pfleiderer aus Dinkelsbühl und Viking Lifesaving (Esbjerg, Dänemark).

Um welche Prozesse es bei den Kunden konkret auch immer ging: Der Aufwand für die Bearbeitung jedes handgeschriebenen Formulars sank um bis zu 80%.

Die Forms Processing Solution basiert auf einem einfachen Grundprinzip: Die Anwender arbeiten weiter mit Kugelschreiber und Papierformularen, die jedoch besondere Eigenschaften haben. Der Kugelschreiber (Digital Pen) schreibt sichtbar wie ein herkömmlicher

Kugelschreiber und übermittelt die Daten zum Beispiel via Bluetooth oder USB an die zentrale Datenverarbeitung, etwa an ein SAP-System.

Möglich wird das, weil der Stift auf einem fein gerasterten Papierformular schreibt. Das Raster funktioniert dabei wie eine Art Fingerabdruck: Jedes Formular existiert nur ein einziges Mal und kann einem Vorgang eindeutig zugeordnet werden. Die SRS-Lösung (FPS) baut also eine Brücke zwischen der traditionellen Welt der Papierformulare und der digitalen Welt.

Allen, die mit Papierformularen arbeiten, eröffnet die FPS völlig neue Chancen. Die Lösung bringt vielen Unternehmen erstmals die durchgängige digitale Bearbeitung ihrer Geschäftsprozesse rund um Formulare – und sorgt auf diese Weise für klare Wettbewerbsvorteile. Auch die Versicherungsbranche wird davon profitieren. Das gilt für den Erstkontakt genauso wie für den Vertragsabschluss oder die Schadensregulierung. Bei der Schadensregulierung konnten die Vorteile bereits unter Beweis gestellt werden: Statt fünf bis sieben Tage dauerte die Bearbeitung der Gutachterberichte nur noch einen Tag. ■

SRS Forms Processing Solution (FPS)

Vorteile für Unternehmen:

- Formulare sofort verarbeiten
- Automatisierte Auswertung
- Schneller Informationszugriff auf alle Formulare
- Senkung von Logistik- und Portokosten
- Kurzer ROI
- Hohe Akzeptanz im Außendienst
- Zufriedene Kunden durch schnelle Bearbeitung

Vorteile für Anwender:

- Gewohnte Papierformulare statt digitaler Endgeräte
- Kein Lernaufwand
- Keine Bootzeit. Der Stift ist sofort betriebsbereit
- Mobiler Einsatz in jeder Umgebung

Informationen unter www.srs-management.de