



# Kundenservice-Transformation mit einem modernen, skalierbaren Image- und Workflow-System

## Der Mehrwert

- Realisierung von Kundenanforderungen durch ein kostengünstiges und skalierbares Betriebsmodell
- Umstellung von Mainframe- auf die Server-basierte Lösung
- Kombination von zwei bestehenden Image- und Workflow-Systemen in einer Plattform
- Migration von über 20.000.000 bestehenden Images
- Grundlage für den Online-Kundenservice
- Maßgeschneiderte Lösung für spezifische Geschäftsanforderungen

## Funktionelle Anforderungen

- Ein moderneres Image- und Workflow-System zur Unterstützung des Unternehmenswachstums
- Verteilung der Arbeit zur richtigen Zeit zum richtigen Team
- Verwahrungsstelle für alle Unterlagen und Korrespondenz mit Versicherungsnehmern
- Verwaltung und Einsicht in die Teamarbeit inklusive Reporting zur besseren Planung
- Skalierbarkeit

## Papyrus Produkte bei Utmost Life & Pensions

- Papyrus Business Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus TypeManager
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus Client

## Das Unternehmen

Utmost Life and Pensions ist ein britisches Lebens- und Renten-Versicherungsunternehmen, das aus einer Reihe von Traditionsunternehmen hervorgegangen ist, die seit 1911 fusioniert und zusammengelegt wurden. Zu diesen Unternehmen gehören Reliance Life, das 2018 erworben wurde, und Equitable Life, das 2020 in die Utmost Group überführt wurde. Utmost Life and Pensions hat 380.000 Kunden mit einem Vermögen von 7 Milliarden US-Dollar, und ist Teil der größeren Utmost Group Ltd. - einem wachsenden, spezialisierten Lebensversicherungsunternehmen, mit 500.000 Kunden und einem verwalteten Vermögen von 37 Mrd. US-Dollar.

## Die Herausforderung

Mit mehreren Altsystemen, die seit bis zu 30 Jahren im Einsatz waren, wollte Utmost Life and Pensions seinen Kundenserviceprozess modernisieren, um eine konsistente, hochwertige Kundenerfahrung (CX) zu gewährleisten und gleichzeitig die Kosten zu senken. Darüber hinaus benötigte das Unternehmen ein skalierbares Betriebsmodell, das es ihm ermöglicht, neues Geschäft kostengünstig und effektiv zu akquirieren.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde ein neues, modernes Image- und Workflow-System benötigt, das Geschäftswachstum unterstützt und eine Grundlage für den Online-Self-Service – einem zentralen Baustein der Utmost Transformations-Roadmap – bilden kann. Zudem mussten 20 Millionen Dokumente aus Legacy-Systemen in die neue Lösung migriert werden.

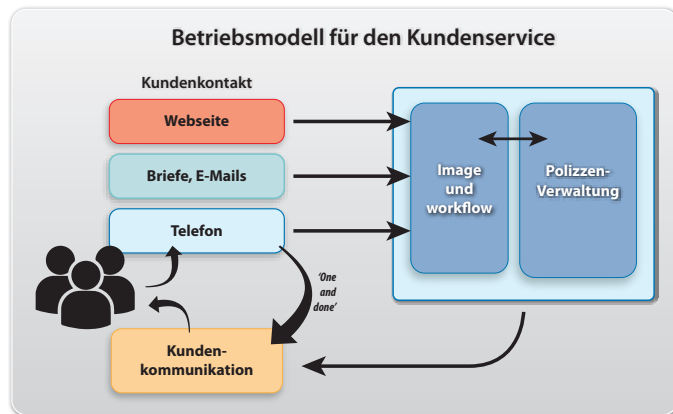
## Die Lösung

In weniger als 6 Monaten nach der Entscheidung über eine Zusammenarbeit mit Papyrus wurde das neue Image- und Workflow-System erfolgreich eingeführt. Das System wurde als eine skalierbare, maßgeschneiderte Lösung implementiert, die in der Zukunft an neue Anforderungen und das geplante Geschäftswachstum von Utmost Life and Pensions einfach angepasst werden kann.

## Das Betriebsmodell für den Kundenservice

Versicherungsnehmer kontaktieren den Kundendienst über 3 Kanäle: über die Webseite des Unternehmens, schriftlich per Brief oder E-Mail und telefonisch. Schriftliche Anfragen, E-Mail-Kontakte und alle Anrufe, die beim ersten Kontakt nicht beantwortet werden können, werden in das Image- und Workflow-System eingetragen, das die gesamte elektronische Korrespondenz enthält.

Neue Anfragen werden zur Verarbeitung an das richtige Kundenservice-Team geleitet. Die Teams verwenden die ‚Image

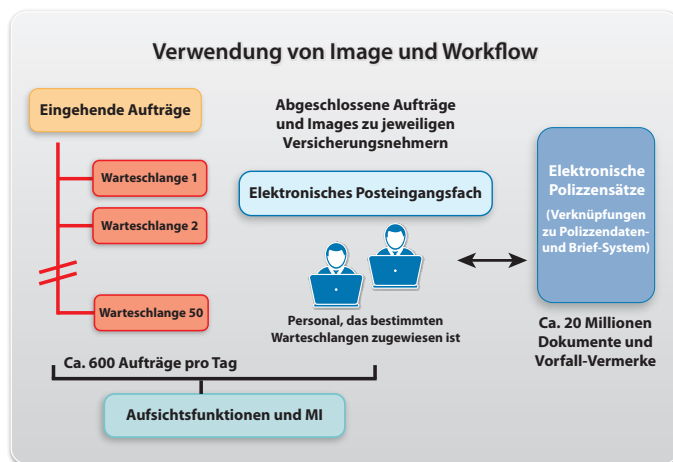


und Workflow'- und ‚Polizzen-Verwaltung'-Systeme, um eine Anfrage anzuzeigen, zu bearbeiten, Polizzen-Datensätze zu aktualisieren und eine Antwort an den Versicherungsnehmer zu senden. Antworten werden per Brief oder E-Mail versendet und eine Kopie im Image- und Workflowsystem abgelegt.

## Verwendung von Image und Workflow

Das neue Image- und Workflow-System erhält eingehende Aufträge in Form von XML-Dateien mit gescannten Images/ Dokumenten und relevanten Metadaten. Ein Auftrag wird mithilfe von bereitgestellten Metadaten und einer Abfrage des ‚Polizzen-Verwaltung'-Systems klassifiziert und an die richtige Arbeitswarteschlange, oder das richtige Team weitergeleitet.

Das System dient weiters als eine Verwahrungsstelle für alle Unterlagen und die vollständige Korrespondenz von und an die Versicherungsnehmer. Das sind derzeit 20 Millionen Dokumente und es werden täglich mehr.



## Snapshot

- **Organization:** Utmost Life & Pensions
- **Business Herausforderungen:** Verschiedene Legacy-Image- und Workflow-Systeme auf dem Mainframe
- **Ziele:** Modernes und kosteneffizientes Image- und Workflow-System zur Unterstützung des Geschäftswachstums
- **Integration:** Papyrus integriert sich nahtlos durch Type Manager und LDAP-Adapter
- **Lösung:** Adaptives Case Management, WebArchive

PAPYRUS  
SOFTWARE