



Branche

Versicherungsbranche

Kunde

HUK Coburg

Herausforderung

- Eine zentrale Informationsplattform für Mitarbeiter
- Ablösung veralteter Systeme
- Künftige Plattform für die Integration von Verwaltungsprozessen

Lösung

Livelink ECM — WCM Server

- Entwicklung eines Informationsportals, dadurch
 - schneller Zugriff auf Unternehmens- und Fachinformationen
 - neue oder aktualisierte Informationen schneller und komfortabler erstellen
- Die bereits im Internet vorhandene IT-Infrastruktur wurde genutzt
- Höhere Produktivität und niedrigere Kosten durch schnelleren Zugriff auf Informationen
- Höhere Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen
- Personalisierung verhindert Informationsüberflutung

HUK-COBURG

Seit Livelink ECM – WCM Server im Unternehmen eingeführt ist, erhalten die Mitarbeiter der HUK-COBURG ihre persönliche Sicht auf ein umfassendes Angebot an Fach- und Service-Informationen – schnell und effizient.

Unternehmen

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist der große deutsche Versicherer mit einem umfassenden Versicherungs- und Bausparangebot für alle privaten Haushalte. Weit über sieben Millionen Kunden haben ihr das Vertrauen geschenkt. Fünf Schaden- und Unfallversicherer – einer davon ausschließlich online tätig – zwei Lebensversicherer, zwei Krankenversicherer, eine Bausparkasse und eine Servicegesellschaft gehören zum Konzern. An der Spitze steht die Muttergesellschaft HUK-COBURG. Sie ist nur Angehörigen des öffentlichen Dienstes vorbehalten und ist mit 3,5 Millionen Mitgliedern der größte deutsche Beamtenversicherer.

Ausgangslage

Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen zwingen heute auch Versicherungsunternehmen dazu, schnelle und kosteneffektive Methoden bereitzustellen, um Mitarbeitern einen zeitnahen Zugriff auf Informationen und Ressourcen zu ermöglichen.

Bislang konnte die HUK-COBURG als interne Wissensplattform lediglich ein hostbasiertes System für die Kommunikation, Information und die zugehörigen internen Verwaltungsprozesse vorweisen. Im Intranet nutzte das Unternehmen nur eine Seite mit einigen allgemeinen Informationen sowie Links nach extern und intern, die ohne Content Management System gepflegt wurde. Die Verbreitung von aktuellen Informationen, wie beispielsweise offene Stellen und Unternehmens-News, musste zum großen Teil per Massen-E-Mail erfolgen. Zu den damaligen Defiziten zählten darüber hinaus der hohe Pflege- und Betriebsaufwand der verschiedenen Systeme, die geringe Ausfallsicherheit, die unstrukturierten und heterogenen Inhalte sowie eine hohe Fehleranfälligkeit und geringe Personalisierungsmöglichkeiten der Inhalte.

„Unsere alten Systeme konnten unsere Anforderungen weder in technischer noch in funktionaler Hinsicht erfüllen“, erläutert Dr. Michael Reif, Titel, Abteilung Betriebsorganisation bei der HUK-Coburg. „Wir benötigten daher dringend eine moderne Lösung auf der Basis eines umfassenden Web Content Management Systems.“

Lösung

Um die Kommunikationsfluss im Unternehmen zu optimieren, entschied sich HUK COBURG für die Einführung eines innovativen Intranet-Portals auf Basis von Open Text-Technologie. „Livelink ECM – WCM Server ist bereits seit 2002 erfolgreich in unserem Konzern im Einsatz“, erläutert Dr. Michael Reif „Da wir gute Erfahrungen mit dieser Lösung gemacht haben, kam für uns nur dieses WCMS in Betracht.“

„Ein Link zu sämtlichen relevanten Informationen – das ist das neue HUK Informationsportal. Für die Mitarbeiter ist es nun schnell und unkompliziert möglich, ihren Wissensstand ständig aktuell zu halten“

erklärt Wolfgang Flaßhoff,
Vorstandsmitglied bei der
HUK COBURG.

Mit dem Start des HUK-Informationsportals brachen in Sachen Kommunikation neue Zeiten in der HUK COBURG an. Ein gemischtes Team aus Mitarbeitern von edicos websolutions – einem Spezialisten für Consulting, Softwareintegration sowie Entwicklung innovativer eBusiness Anwendungen – und HUK-Kollegen haben erfolgreich eine neue Portal-Plattform aufgebaut. Alle Mitarbeiter in den einzelnen Abteilungen werden heute durch personalisierte Sichten und den zentralen Zugang zu den gesamten Fachinformationen des Versicherungskonzerns unterstützt. Diese auf

Mehr als 8000 Angestellte der HUK COBURG an insgesamt 40 Standorten sowie die 1.000 Mitarbeiter der 400 selbständigen Kunden-Dienstbüros nutzen bereits die Vorteile der neuen Lösung.

Vorteile

Mussten Mitarbeiter der HUK-COBURG früher in mehreren Systemen recherchieren, erhalten sie nun per Maus-Klick genau die Informationen, die sie benötigen. Denn heute steht ihnen eine Plattform zur Verfügung, die sich intuitiv benutzen lässt und keinen Schulungsaufwand für Anwender erfordert. „Die Integration verschiedener Informationsquellen unter einem Portal, der Zugriff über die personalisierten Fachsichten und nicht zuletzt die intuitive Bedienbarkeit; das alles verbessert die Effizienz unserer Informationsprozesse und führt letzt endlich auch zu einer Steigerung der Produktivität“, erklärt Dr. Michael Reif.

Zudem greifen die Mitarbeiter stets auf aktuelle Informationen zu. Denn die Autoren können Änderungen ohne Unterstützung der IT-Abteilung schnell einpflegen. Dabei erfassen sie den Inhalt in der gewohnten WORD-Umgebung, die von edicos und HUK COBURG entsprechend angepasst wurde.

Dass HUK COBURG mit dem neuen Portal auf dem richtigen Weg ist, belegt eindrucksvoll eine Feedback-Aktion. Denn diese wies eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern nach. „Mit dem neuen HUK-Informationsportal tragen wir einer Forderung der letzten Mitarbeiterbefragung Rechnung. Vorhandene Informationssysteme sind in einer modernen Plattform integriert und bieten dem Anwender komfortable und ergonomische Zugriffsmöglichkeiten“, bestätigt auch Christian Hofer, Vorstandsmitglied bei der HUK COBURG.



die einzelnen Abteilungen zugeschnittene Informationsdarstellung umfasst unter anderem allgemeine und fachliche Topthemen, eine personalisierte Newsbox sowie Hotlinks. Der zentrale Formularpool mit integrierten Workflow-Funktionalitäten bietet den HUK-Mitarbeitern einen Zugangsweg zu allen wichtigen internen Verwaltungsprozessen. Hierzu zählen beispielsweise Materialbestellungen, Urlaubsanträge oder Telefonbeantragungen. Der Personalbereich und die Personalentwicklung präsentieren sich inzwischen vollständig: Unter „Personal & Arbeit“ werden die Mitarbeiter umfassend über sämtliche Themen im Personalbereich informiert und haben Zugriff auf den internen Stellenmarkt sowie auf ihre persönlichen Zeitbuchungskonten.

Künftige Projekte

Auf Grund des positiven Feedbacks der Mitarbeiter hat sich das Portal-Management schon weitere Ziele gesteckt: So will sie unter anderem eine Volltext-Suche in das neue Portal einbinden. Zudem soll der bestehende Content aus dem bisherigen „HUK-Informationssystem“ in das neue Informationsportal migriert und ein umfassender Formularpool eingerichtet werden.

Sales	Americas	Europe	Asia/Pacific
www.opentext.com sales@opentext.com	United States 100 Tri-State International Pkwy Lincolnshire IL 60069 Phone: 847-267-9330 Fax: 847-267-9332 Toll Free: 1-800-538-7723	Germany Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn Phone: +49 89 4629 0 Fax: +49 89 4629 1199	Australia 138 Harris Street Pymont, NSW 2009 Phone: +61-2-9552-3334 Fax: +61-2-9552-3446
North America Sales 1-800-499-6544			
International Sales +800 4996 5440			