



Sichere Sendung von A nach B

Allianz Suisse erneuert Fax-Infrastruktur mit OfficeMaster von Ferrari electronic – Unified Messaging in Lotus Notes

Auf Geld wartet niemand gerne lange. Wenn eine Versicherung etwa den Schaden am Automobil tragen soll, wählen viele Versicherte deshalb den schnellsten Weg zur formellen Benachrichtigung: das Fax.

Eine der bedeutendsten Versicherungsgesellschaften der Schweiz, sowohl für Sach- als auch Lebensversicherungen, ist mit einem Prämienvolumen von rund 3,75 Milliarden Franken die Allianz Suisse. Mehr als 930.000 Privatpersonen und über 100.000 Unternehmen verlassen sich in Fragen der Versicherung, Vorsorge und Vermögen auf die Leistungen und Produkte der Allianz Suisse. Mehr als 3.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen dabei für kompetente Beratung und eine schnelle und zuverlässige Erledigung im Schadenfall.

Dafür, dass die Faxe der Versicherten bei den richtigen Mitarbeitern der Allianz Suisse ankommen, ist Robert Spaltenstein zuständig. Er verantwortet innerhalb der IT-Abteilung die Bereiche Groupware, Lotus Notes Mail, Content Management und Internet. Zwanzig Mitarbeiter zählt sein Team, das die Infrastruktur und Applikationen für die Mitarbeiter in den Niederlassungen Zürich, Bern und Genf sowie bei 38 Generalagenturen und drei Tochterfirmen betreut.

In die Jahre gekommene Faxkarten

Die Allianz Suisse verwendete seit vielen Jahren Faxkarten und eine Faxlösung auf der Basis von Lotus Notes, die allen Mitarbeitern ihre Faxe in elektronischer Form in ihr E-Mail-Postfach sandte.

Dass dieses System in die Jahre gekommen war, ließ sich an vielen Signalen ablesen. So bot der Hersteller keinen Support des Systems mehr an. Es gab keine Weiterentwicklung und Anpassungen an neue Systemumgebungen. Die Unterstützung neuerer Formate musste jeweils über neue Zusatzlösungen erreicht werden. Nicht zuletzt sei das System oft „weggeschmiert“, so Spaltenstein – kein

Zustand also für einen geschäftskritischen Prozess. Denn nicht weniger als 10.000 Faxe mit 25.000 Seiten erreichen monatlich das Unternehmen. Kunden faxen Schadensmeldungen, Kündigungen, Verträge, Versicherungspolicen, Bestellungen und natürlich Fragen aller Art. Spaltenstein weiß, „man sendet alles mit dem Fax, was schnell und sicher von A nach B soll.“ Oder auch von A nach A. Nicht selten faxen sich Mitarbeiter nämlich selbst, um ein Dokument als elektronische Kopie vorliegen zu haben. Dies war kostspielig für das Unternehmen, denn auch jedes intern versendete Fax lief über den Provider und musste bezahlt werden. Ein neues Unified-Messaging-System sollte also Fax in die bestehende Lotus-Notes-Lösung integrieren. Dafür hatte das Team um Robert Spaltenstein drei Hauptanforderungen:

Das Fax-System sollte erstens IP-Unterstützung bieten, zweitens – aus organisatorischen Gründen – möglichst unabhängig von der Telefonie funktionieren und drittens standortunabhängig sein. Eine weitere Hürde stellt eine interne Richtlinie dar, wonach sich Investitionen nach drei Jahren amortisieren müssen.

Im Januar 2009 begann Robert Spaltenstein sich umzusehen, Offerten einzuholen und Bekannte zu fragen. Nachdem die ersten Angebote wenig Begeisterung auslösten, war die Suche sofort beendet, als ihm Ferrari electronic – empfohlen von Geschäftspartnern – OfficeMaster präsentiert hatte. „Das hat genau gepasst. Ferrari electronic konnte klar belegen, dass das Unternehmen in der Lage ist, all unsere Bedürfnisse zu erfüllen.“ Wirklich alle Bedürfnisse? „Die wirklichen Bedürfnisse ja, aber von der ursprünglichen Vorstellung einer Fax-over-IP-Infrastruktur waren wir bereits abgekommen.“ Für das hohe und geschäftskritische Faxaufkommen einer Versicherung bietet Fax-over-IP (FoIP) nicht die nötige Stabilität und Verlässlichkeit. „Fax über ISDN funktioniert wesentlich eleganter und einfacher.“

OfficeMaster übernimmt dabei die Brückenfunktion zwischen Telefonie und IP:

Ausgehende Faxe werden von IP in ISDN umgewandelt. Eingehende werden in eine Tiff-Datei konvertiert und wie eine Mail mit Anhang ins Lotus Notes Postfach gelegt. Im Juni kam das grüne Licht vom Vorstand, dass das Projekt umgesetzt werden konnte. Als nächsten Schritt stellte die Telefonie-Abteilung die nötigen Schnittstellen und Schnittstellendefinitionen zur Verfügung. Dann ging es ganz schnell: Ein Techniker von Ferrari electronic kam morgens, um das System zu installieren und an die anderen Systeme zu koppeln. Mittags verschickte die Allianz Suisse bereits die ersten Faxe. Alle Mitarbeiter können nun ein Fax genauso schnell und leicht versenden wie eine E-Mail und erhalten ihre Faxe in ihr E-Mail-Postfach. Damit das rund um die Uhr funktioniert, ist das neue OfficeMaster-System redundant ausgelegt: Es gibt sowohl zwei OfficeMaster Gateways, als auch zwei Domino Fax Server.

Für den Anwender hat sich an seinem Lotus Notes Frontend nichts geändert. Dennoch gab es zwei Probleme: „Wir hatten vergessen, für eine Tochterfirma ein eigenes Deckblatt in deren Corporate Design aufzusetzen. Das war ein Anwendungsfehler, der nach Meldung der betroffenen Anwender sofort behoben werden konnte. Technisch läuft die Lösung seit Dezember 2009 reibungslos“, kommentiert Spaltenstein.

Ebenfalls weniger gut klappte es, als Ferrari electronic die Rechnung für das Projekt zustellen wollte: „Der Brief war zunächst auf einer Odyssee im Haus unterwegs“, sagte er. Letztlich erreichte er ihn – wie sonst – per Fax.

Und als die Rechnung bezahlt war, wie sah es dann mit dem Return on Invest innerhalb von drei Jahren aus?

„Wir haben die Lösung erst seit einem halben Jahr und haben bereits Geld gespart“, freut sich Spaltenstein. Der Fax-Verkehr innerhalb der Allianz Suisse ist durch die neue Kommunikationslösung kostenlos. Während früher alle 6.000 versendeten Faxe pro Monat über den Provider gesendet wurden, sind dies nun nur noch etwa 2.000. Die rund 4.000 Faxe, die Mitarbeiter intern versenden, stellt OfficeMaster nun direkt von Lotus Notes Postfach zu Lotus Notes Postfach zu. Ohne Fremdkosten. Darüber hinaus entfällt der hohe Wartungsaufwand für die veraltete Vorgängerlösung. Die Arbeit besteht seit der Einführung von OfficeMaster allein darin, neue Faxnummern oder Deckblätter anzulegen, also die Daten zu warten, und in gelegentlicher Log-Kontrolle. „Das wird im Rahmen der normalen Admin-Arbeiten in unserer Notes-Infrastruktur so nebenbei erledigt“, versichert der Groupware-Verantwortliche der Allianz Suisse. Sechs Mitarbeiter haben damit Zeit gewonnen, sich um andere Verbesserungen an der Groupware zu kümmern. Fazit: „Unsere Fax-Infrastruktur mit OfficeMaster geht einwandfrei mit verschiedenen Formaten um und läuft extrem stabil.“

Allianz Suisse

Mitarbeiter: 3.800

Branche: Versicherungen

Herausforderung: Integration von Fax-Lösung in Lotus Notes (Unified Messaging)

Lösung: OfficeMaster von Ferrari electronic



Robert Spaltenstein

Kontakt

Ferrari electronic AG | Ruhlsdorfer Straße 138 | 14513 Teltow

Vertrieb: +49 (3328) 455 991 | Fax: +49 (3328) 455 960 | info@ferrari-electronic.de