



Case
Study



Optimiertes Qualitätsmanagement mit novaCapta SharePoint-Lösung

KUNDENPROFIL

Die R+V Versicherung ist einer der größten Versicherer Deutschlands für Privat- und Firmenkunden und gehört zur Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Sie betreut fast 8 Millionen Kunden mit über 23 Millionen Versicherungsverträgen.

TECHNOLOGIE



Ausgangssituation

Die rund 250 Mitarbeiter der Abteilung Qualitätsmanagement (QM) nutzten Microsoft Excel als übergreifendes Prüfinstrument zur Auditierung. Daten wurden hierzu manuell aus Drittsystemen entnommen. Die Prozessierung der Prüfungen war insgesamt aufwendig und der aktuelle Bearbeitungsstand nur schwer einzusehen. Das gemeinsame Bearbeiten eines Prüfpakets war nicht möglich.

Lösung

Basierend auf der bei R+V bereits vorhandenen Infrastruktur erarbeitete novaCapta eine QM-Lösung in Microsoft SharePoint. Ein ergänzender Microsoft SQL-Server verkürzt die Zugriffszeiten auf die Prüfungsrelevanten Daten, die automatisiert aus dem Drittsystemen entnommen werden. Die existierenden Microsoft-Systeme sind direkt angebunden, so dass Daten auf Knopfdruck importiert oder exportiert werden können.

Wert für den Kunden

In dem neuen QM-System der R+V Versicherung müssen Daten nicht mehr manuell aus den Drittsystemen entnommen werden. Der zeitliche Aufwand für die Datenbeschaffung verringert sich damit immens. Integrierte Berechtigungsstrukturen und Hierarchien sorgen für einen transparenten und klaren Ablauf der gesamten Auditierung. Der Bearbeitungsstand der Prüfungen ist in Microsoft SharePoint jederzeit einsehbar. Abweichungen und QM-Schwankungen fließen direkt in das Interne Kontrollsystem (IKS) ein.

Verbesserungen

- Automatisierte Datenentnahme aus Drittsystemen
- Berücksichtigen von Berechtigungsstrukturen und Hierarchien
- Transparenter Bearbeitungsstand

Neue, web-basierte Qualitätsmanagement-Lösung

Als Finanzdienstleister legt die R+V Versicherungen großen Wert auf transparente und durchdachte Prozesse. Die Abteilung Qualitätsmanagement (QM) mit mehr als 250 Mitarbeitern befasst sich daher täglich mit der gezielten Prüfung von Prozessen und Datensätzen zur Auditierung.

Bisher verwendete der Konzern Excel-Mappen zur Beurteilung und Verarbeitung der QM-Prozesse. Diese mussten, je nach Ausprägung, mehrfach abgezeichnet werden. Ein übergeordnetes Prozessmanagement war nicht vorhanden und der aktuelle Bearbeitungsstand dadurch nur schwer zu bestimmen. Um die Prozesse transparenter zu gestalten und den zeitlichen Aufwand zu verringern, suchte die R+V Versicherung nach einer webasierten QM-Lösung.

Transparente, automatisierte Audits in Microsoft SharePoint Infrastruktur

novaCapta entwickelte für die R+V Versicherung ein integriertes Qualitätsmanagement in Microsoft SharePoint. „Microsoft SharePoint wird von uns bereits genutzt und aktiv weiterentwickelt“, erklärt Thomas Wessel, R+V Allgemeine Versicherung AG. „Die von novaCapta vorgeschlagene QM-Lösung auf Basis von MS SharePoint integriert sich somit wunderbar in unsere Infrastruktur und unser gewohntes Arbeitsumfeld.“

In der neuen QM-Lösung werden alle notwendigen Daten automatisiert aus den Drittsystemen entnommen. Die zeitlich aufwendige und fehleranfällige, manuelle Datenbeschaffung gehört damit der Vergangenheit an. Durch das neue System werden somit nicht nur zeitliche Ressourcen frei, auch die Fehlergefahr wird mit der optimierten Anwendung gesenkt.

Transparente und nachvollziehbare Qualitätsmanagement-Prüfungen

Das gesamte System erlaubt den Fokus auf die Geschäftslogik. Die komplexen Berechtigungsstrukturen und Hierarchien können in der Anwendung vollständig abgebildet werden und spiegeln die Arbeit im Qualitätsmanagement wieder. Alle Prüfungen laufen systemgestützt nach festgelegten Mustern ab und werden in Ihrer Durch-



führung fortlaufend protokolliert.

Die Aufgaben und Ergebnisse der Audits stehen zentral zum Abruf bereit und erlauben einen schnellen Überblick über offenstehende Datensätze und den Fortschritt der Prüfung. Abweichungen und Schwankungen können direkt in das angeschlossene IKS (Interne Kontrollsystem) einfließen.

Vereinfachte Nutzerführung

Die intelligente Nutzerführung vereinfacht die Einzelprüfung eines Datensatzes und erhöht zugleich die Prüfungsqualität. Die intuitive Oberfläche enthält viele Oberflächen-Bausteine, die den Nutzern noch aus Microsoft Excel bekannt sind. Microsoft System wie Excel oder Word sind direkt an das QM System angeschlossen und erlauben einen einfachen Import und Export von Daten. Der Wechsel von Excel zum Microsoft SharePoint basierten Qualitätsmanagement konnte daher besonders schnell und unkompliziert erfolgen.

Kurze Zugriffszeit durch integrierten Microsoft SQL Server

Die von novaCapta umgesetzte QM-Lösung besteht neben Microsoft SharePoint aus einem Microsoft SQL-Server. Während MS SharePoint als Anwenderplattform das QM-System visuell abbildet, die Verhaltensregeln definiert und den Prüfungsablauf vorgibt, verkürzt der SQL Server die Zugriffszeiten auf die verwendeten Datensätze. Der Server analysiert die Vorgaben aus MS SharePoint. Er dient während der Prüfphase als Speicher für die Prüfungsrelevanten Daten, die nach Abschluss der Prüfung an das Data-Warehouse zurückgegeben werden.

“ Wir wollten unser Qualitätsmanagement optimieren.
Mit der SharePoint-Lösung von novaCapta ist uns das hervorragend gelungen ”

Thomas Wessel - R+V Versicherung AG