

KENDOX

 JUNG, DMS & CIE.

JUNG, DMS & CIE.

ANWENDERBERICHT

Datum 01.12.2022



JUNG, DMS & CIE.

Digitale Vertrags- und Berater-Akten im Kendox Cloud-Archiv

Jung, DMS & Cie. ist ein Technologie-Dienstleister für den Finanz- und Versicherungsvertrieb in Deutschland und Österreich. Rund 16.000 Finanzdienstleister, Versicherungsgesellschaften und Versicherungsmakler nutzen die Service- und Technologieplattform des Unternehmens. Die Unternehmensgruppe setzt «Kendox InfoShare» als konzernweite Dokumentenmanagement-Plattform und als revisionssicheres Archiv in der Cloud ein und spart damit mehr als dreißig Prozent an Bearbeitungszeit. Mithilfe von Kendox wurden individuelle elektronische Aktenarten für den Einsatz im Rechnungswesen, Vertragswesen und im Kundenmanagement neu entwickelt und eingeführt.

- Kunde**
- Firmensitz in München (D), Standorte in Wiesbaden, Troisdorf, Dresden und Wien
 - Mehr als 330 Mitarbeitende
 - Mehr als 16.000 externe Nutzer bzw. Poolpartner aus Deutschland und Österreich
- Branche** Finanzdienstleistungen
- Projekt**
- Digitale Beraterakte/Vermittlerakte
 - Konzernweite, revisionssichere DMS-Plattform für Rechnungswesen, Vertragswesen und Kundenverwaltungssystem (iCRM)
 - KFZ-Akte
 - Digitale Vertragsakte
- Anforderungen**
- API-Anbindung an bestehende FiBu und IT-Systeme
 - Betrieb in der Cloud im Kendox Rechenzentrum (DE)
 - Migrationsprojekt für 10 TB Datenspeicher Altdatenübernahme



Mit einem Eigenkapital von über 38 Mio. Euro gehört Jung, DMS & Cie. – kurz JDC – zu den finanzstärksten Service- und Technologie-Dienstleistern für den Finanz- und Versicherungsvertrieb in Deutschland und Österreich. Im Rahmen seiner «Advisortech»-Strategie bietet der Dienstleister innovative Beratungs-, Prozess- und Verwaltungstechnologien für rund 16.000 Vertriebspartner in den beiden Ländern an. Zum Portfolio gehören zudem mehr als 12.000 Produkte aus den Bereichen Investmentfonds, Versicherungen, Beteiligungen sowie Finanzierungen und Bankprodukte von mehr als 1.000 Anbietern. Dahinter steht ein immenses Volumen an assoziierten Akten und Unterlagen zu Verträgen und sonstigen Geschäftsvorgängen.

AUSGANGSLAGE: EINFÜHRUNG EINER DIGITALEN VERTRAGSAKTE

Die beabsichtigte Einführung einer Digitalen Vertragsakte und die fehlende Unterstützung hierzu auf Basis des bisherigen Archivsystems veranlasste Jung, DMS & Cie., sich nach einer neuen Archiv-Lösung umzusehen. Unabhängig davon wollte das Unternehmen bei dieser Gelegenheit auch gleich einige Hürden bei der Arbeit mit dem Alt-Archiv beheben: Unter anderem bedingt durch die vielen Standorte des Unternehmens, waren Verträge an unterschiedlichen Orten und in unterschiedlichen Systemen verteilt abgelegt. Somit war ein Überblick über das Gesamtvolumen der Vertragsbestände nicht immer möglich. Durch den Betrieb der Lösung und die Schaffung von Schnittstellen zu anderen IT-Systemen wurden viele Ressourcen im Unternehmen gebunden.

Eine zusätzliche Herausforderung: Digitale Dokumente aus der eingesetzten Finanzbuchhaltungs-Lösung „Diamant“ sowie aus weiteren von JDC selbst entwickelten Software-Anwendungen, wurden zum Teil in drei verschiedenen Systemen verwaltet – unter anderem im bisherigen Archiv, aber auch in den IT-Anwendungen selbst. Dadurch war es für die Mitarbeitenden häufig sehr aufwändig und schwierig, alle zu einer Anfrage oder zu einem Sachverhalt zugehörigen Unterlagen aufzufinden und zusammenzutragen.

Auch gab es bei der Kommunikation mit dem Beraterpool, also den externen Nutzern und Nutzerinnen der Technologie-Plattform von JDC, keine umfassende Verwaltung der digitalen Akten und Dokumente.

WÜNSCHE AN DIE NEUE LÖSUNG

Neben einer Ablösung für das Alt-Archivsystem war ein konzernweites, revisionssicheres Dokumentenverwaltungssystem für alle Unternehmensbereiche gewünscht. Dr. Werner Stein, CTO bei Jung, DMS & Cie. formulierte die Anforderungen an eine neue Lösung.

Ziel war eine Verbesserung und konzernweite Vereinheitlichung der Dokumenten-Ablagestruktur über alle Standorte hinweg. Alle Dokumente sollten künftig in einem zentralen digitalen Archiv verwaltet werden, sodass ein ganzheitlicher Blick auf den Dokumentenbestand und eine Standardisierung der Ablageprozesse möglich ist.

Die neue Lösung sollte die rechtskonforme Speicherung und revisionssichere Ablage der Dokumente gewährleisten, insbesondere der kaufmännischen Dokumente und der Vertragsunterlagen. Zudem wollte JDC neue, maßgeschneiderte digitale Akten-Arten für bestimmte Geschäftsanforderungen im Berater- und Vertragsmanagement einführen.

Neben einer «zentralen Vertragsakte» für die Verwaltung sämtlicher vertragsrelevanter Dokumente inkl. Wiedervorlagesystem suchte JDC auch eine Lösung, mit der die Verwaltung der «Beraterkommunikation» vereinfacht wird – zumal mehr als 16.000 Finanz- und Versicherungsberater die Technologieplattform von JDC für ihre Neukundenabschlüsse, Provisionsabrechnungen, E-Mails, Vermittlerbogen und Schriftverkehr nutzen.

Das neue System sollte auf jeden Fall als SaaS-Lösung in der Cloud betrieben werden, um die Ressourcen innerhalb der eigenen IT-Abteilung für den Betrieb entsprechend gering zu halten.

ENTSCHEIDUNG FÜR KENDOX INFOSHARE

Jung, DMS & Cie. startete einen umfangreichen Ausschreibungsprozess unter Berücksichtigung sehr strenger Kosten-, Compliance- und Sicherheits-Vorgaben. An dessen Ende entschied man sich für die Einführung der Dokumentenmanagementlösung von Kendox.

«Nach zahlreichen Präsentationen unterschiedlicher Anbieter kamen wir zu dem Schluss, dass die cloudbasierte SaaS-Lösung von Kendox für uns der richtige Weg ist. Ein großes Plus war, dass sie so einfach und schnell verfügbar ist. Auch hatten wir den Eindruck, dass Kendox InfoShare eine außerordentlich flexible DMS-Gesamtplattform ist, mit der wir unsere spezifischen Anforderungen an die Einführung neuer Aktenarten lösen können. Zudem fühlten wir uns von Anfang an sehr gut verstanden und betreut.», erklärt Dr. Stein.

UNTERTEILUNG IN VIER TEILPROJEKTE

Zum Projektumfang gehörte zum einen die API-Anbindung der neuen Lösung an bestehende IT-Systeme, wie die FiBu und das iCRM-System, zur revisionssicheren Dokumentenablage. Zum anderen sollte ein digitales Vertragsverwaltungs- und Wiedervorlagensystem neu umgesetzt und implementiert werden. Hinzu kam die Aufgabe, den umfangreichen Altbestand an Akten abzulösen.

Neben der technischen Migration der Daten wurden deshalb vier Teilprojekte für die Ausgestaltung der neuen Dokumentenmanagement-Lösung identifiziert: 1) Die **Neuentwicklung und Einführung einer digitalen «Berater-/Vermittlerakte»**: Ursprünglich als letztes Teilprojekt vorgesehen, rückte die Einführung der digitalen Vermittlerakte in der praktischen Projektumsetzung schnell an die erste Stelle, da damit sehr rasch ein grosser Mehrwert für die Anwender und Anwenderinnen generiert werden konnte. 2) Die **Anbindung des von JDC selbst entwickelten iCRM-Systems**: Sämtliche Dokumente aus dem täglichen Betrieb sollten per API direkt zentral abgelegt und aus dem CRM wieder aufgerufen werden können; 3) Die **Anbindung der bestehenden Finanzbuchhaltungs-Lösung** sowie die Umstellung der Archivschnittstelle auf das neue Archiv; 4) Die **Einführung und Umsetzung einer «Digitalen Vertragsakte»**: Zielsetzung war die Zusammenfassung und zentrale Verwaltung von Vertragsinformationen mit der dazugehörigen Korrespondenz.

META- UND STAMMDATENZUORDNUNG

Die Erwartungen und Vorstellungen zu den neuen «Beraterakten» wurden von Kendox innerhalb von nur drei Wochen in einen ersten Prototyp überführt. Zur Neuanlage der Akten wurden zunächst die Daten für Berater- und Vermittlerakten aus den drei unterschiedlichen Systemen in einem zentralen Archiv-System zusammengefasst. Hierfür musste zuerst eine neue Schnittstelle aus dem bestehenden IT-System zum Upload der Stammdaten direkt in das neue Kendox Archiv erstellt werden.

Rund 30.000 Vermittlerakten mit entsprechenden Stammdaten wurden von JDC in das neue Kendox-Cloud-Archiv übertragen und dort zur Anlage von «Aktendeckeln» weiterverarbeitet. Seither werden die Daten laufend ergänzt und aktualisiert.

Darüber hinaus galt es, aus dem Alt-Archiv-System weitere 60.000 Dokumente mit entsprechender Zuordnung zu den neuen «Aktendeckeln» zu übertragen. Dabei stellte sich heraus, dass die Metadaten im bestehenden System zum Teil ein anderes Format hatten, als sie im Zielsystem haben sollten. Die größte Herausforderung hierbei waren jedoch die im Altsystem nicht gepflegten Metainformationen. Alle diese Dokumente mussten nachindexiert werden, damit sie im neuen Kendox-System einheitlich strukturiert sind.

«Die Umsetzung verlief deshalb so reibungslos, weil wir die Stammdaten in sehr enger Abstimmung mit der IT-Abteilung generiert haben. Das Entwicklungsteam von JDC hat hervorragend mitgearbeitet und sehr hilfreiche Ideen für die Datenmigration eingebracht», berichtet Tina Bohlmann, Projektleiterin und Expertin für digitale Akten bei Kendox, über die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

CLOUD-MIGRATION UND ZUSAMMENFÜHRUNG DER BESTANDSDATEN

Als besondere Herausforderung entpuppte sich bei der Anbindung an das iCRM-System die sichere, integre und performante Übertragung der rund 10 Terabyte Bestandsdaten aus dem lokalen JDC-Netzwerk per Internet in das neue digitale Cloud-Archiv. Gemeinsam wurden die Schnittstellen so entwickelt, dass der Datenaustausch über die Kendox InfoShare Web-API sicher und stabil direkt zwischen dem lokalen Netzwerk und der Kendox Lösung stattfinden konnte, ohne dass ein zusätzlicher Zwischenschritt, wie z.B. ein FTP-Upload, mit begleitendem Administrationsaufwand benötigt wurde.

Dank der hohen Flexibilität der Cloud-basierten DMS-Lösung «Kendox InfoShare» sowie aufgrund der guten Zusammenarbeit zwischen den Projektteams von JDC und Kendox, gelang die sichere Migration der Bestandsdaten kontinuierlich während des laufenden Betriebes, ohne dass die Anwender und Anwenderinnen der CRM-Software die Änderung des Archivsystems im Hintergrund bemerkt haben.

AGILE PROJEKTEINFÜHRUNG

Für die Projektumsetzung der vier Teilprojekte wurde ein «agiles» Vorgehen vereinbart. Auf Basis eines Workshops übertrug das Kendox Projektteam die definierten Anforderungen des Kunden direkt in ein Testsystem. Somit konnte gleich mit der Schulung der Anwender und Anwenderinnen am noch nicht fertigen Basissystem begonnen werden. Gemeinsam wurde abgestimmt, welche Anforderungen und Ziele als nächstes umgesetzt werden sollen. Vorteil dieser Vorgehensweise ist, dass die Mitarbeitenden sofort mit der Anwendung vertraut gemacht werden und sich schneller in die neuen Funktionen einarbeiten können.

Im Rahmen dieser dynamischen Umsetzung konnten auch zusätzliche Anforderungen der Anwender und Anwenderinnen erkannt und kurzfristig umgesetzt werden. Dazu gehört beispielsweise die automatische Erstellung und -Ablage von E-Mails aus dem CRM mit direkter Ablage im Cloud-Archiv, die Einbindung von MS Word basierten Dokumenten-Vorlagen, u.v.m.

«Dank der vielseitigen Tools der Kendox InfoShare Basisplattform konnten wir sehr flexibel auf die Anforderungen des Kunden reagieren“, erklärt Tina Bohlmann.



SCHLANKER PROJEKTVERLAUF

Das schnelle gegenseitige Verständnis der Anforderungen und der Umsetzungskonzepte sorgte für eine rasche Umsetzung und einen schlanken Projektverlauf. So konnte bereits zweieinhalb Monate nach der Übergabe des Anforderungskatalogs an Kendox ein Key-User-Team von JDC produktiv arbeiten. Weitere zwei Monate später folgte das offizielle Go-Live.

Im Rahmen der Migration der Dokumente des Rechnungswesens wurden rund 27.000 Bankdokumente, 160.000 Buchungsbelege/Eingangsrechnungen und weitere rund 98.000 Versicherungsabrechnungen mittels Kendox Batch übernommen. Hierbei ist besonders die extrem gute Performance des Prozesses zu erwähnen, so konnten beispielsweise die 98.000 Versicherungsabrechnungen innerhalb von 1,5 MT übernommen werden.

«Alle vier Teilprojekte wurden von Kendox innerhalb der Zeit- und Budget-Vorgaben realisiert. Auch in stressigen Projektsituationen wurden vom Kendox Team kompetente Lösungen gefunden», erklärt Dr. Stein.

MISSION ERFÜLLT!

Mithilfe von Kendox ist es Jung, DMS & Cie. nicht nur gelungen die gesetzten Digitalisierungsstrategien konsequent umzusetzen, sondern auch zusätzliche Aktenarten wie z.B. «Berater- und Vermittlerakten» einzuführen. Der Servicedienstleister für die Finanz- und Versicherungsbranche verfügt nun über eine zentrale digitale Ablage, die einen ganzheitlichen Blick auf den Dokumentenbestand erlaubt und gleichzeitig die Grundlage für die Implementierung IT-gestützter Vertragsbearbeitungsprozesse bildet. Zudem bietet das System die Sicherheit, dass die Dokumente verlässlich und rechtskonform in der Cloud verwaltet werden. Das ermöglicht eine Fokussierung der internen Ressourcen auf das Kerngeschäft.

Über den Erfolg freut sich insbesondere Dr. Werner Stein, der Projektleiter und Initiator bei JDC: «Zusammen mit Kendox ist es uns gelungen, auf eine wartungsfreie- und betriebssichere SaaS-Lösung für das Dokumentenmanagement umzusteigen, sowie die Einführung elektronischer Vertrags- und Vermittlerakten erfolgreich zu meistern. Dadurch kann bei der täglichen Bearbeitung rund 30 Prozent an Zeit für Suchen und Ablegen eingespart werden.»

Auch in der täglichen Nutzung wird die neue Archiv-Lösung als sehr positiv und anwenderfreundlich wahrgenommen. Key-Userin Judith Ehrhardt schildert ihre Erfahrungen mit der Lösung: «Dokumente können nun nicht nur viel einfacher gefunden werden, sondern auch jederzeit verschoben werden, wenn sie z.B. falsch abgelegt worden sind. Auch zu einem Dokument zugehörige Zusatzvereinbarungen oder Zuordnungsinformationen für die Rechnungsstellung sind mit der Akte verknüpft – es ist alles an einem Ort».

ÜBER KENDOX

Kendox ist Experte für digitales Dokumentenmanagement und die Automatisierung von Prozessen in Büro und Verwaltung. Als Lösungsanbieter mit langjähriger Erfahrung und eigener Technologie ist Kendox spezialisiert auf Kunden in Industrie und Produktion, Handel und E-Commerce, Dienstleistungen und Logistik sowie auf öffentliche Einrichtungen, Schulen und Universitäten.

Für den Betrieb in der Cloud werden die Anwendungen von Kendox in eigenen, virtuellen Rechenzentren in Deutschland und der Schweiz bereitgestellt und betrieben. Dabei basieren die Softwarelösungen auf zukunftssicheren Technologien und erfüllen die Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz.

Die Dokumenten- und Prozessautomatisierungslösungen der Kendox sind mit Microsoft 365, mit führenden ERP-Lösungen sowie mit vielen weiteren Fachanwendungen integriert. Dank der Zusammenarbeit mit Lösungsanbietern und Integrationspartnern kann die Kendox Softwareplattform in den unterschiedlichsten Einsatzszenarien verwendet werden.

Der Hauptsitz der Kendox AG ist in Oberriet (Schweiz). Niederlassungen sowie Vertriebs- und Beratungsstandorte befinden sich in Oberhausen (D) und Wien (A) sowie an weiteren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zusammen mit dem Partnernetzwerk betreut Kendox mehr als eintausend Kunden.

Kendox AG

Bahnhof-Strasse 7
9463 Oberriet SG
Schweiz
T +41 (71) 552 34 00

Kendox GmbH

Paul-Reusch-Straße 2
46045 Oberhausen
Deutschland
T +49 (208) 77 89 28 00

Kendox AG, Niederlassung Österreich

Favoritenstraße 87/2
1100 Wien
Österreich
T +43 (720) 27 34 20

DM Dokumenten Management GmbH

Dornierstraße 4
82178 Puchheim
Deutschland
T +49 (89) 80 06 13 0

DM Dokumenten Management GmbH, Niederlassung Serbien

Svetozara Markovića 78
34000 Kragujevac
Serbien
T +381 (34) 373 73 35