

## Die Unum-Gruppe

Hintergrunddaten:	Unum ist ein führender Anbieter von finanziellen Absicherungsleistungen in den USA und in Großbritannien. Unum bietet unter anderem Arbeitsunfähigkeitsversicherungen, Lebensversicherungen, Unfallversicherungen und Versicherungen für den Fall einer schweren Erkrankung an, die Millionen von Arbeitnehmern und ihren Familien Sicherheit im Ernstfall bieten. Im Jahr 2012 beschäftigte Unum nach eigenen Angaben weltweit 10.000 Mitarbeiter und erwirtschaftete Einnahmen in Höhe von 10,5 Milliarden US-Dollar. Unum hat seinen Firmensitz in Chattanooga, Tennessee (USA), und ist ein weltweit führender Anbieter von Einzel- und Kollektivversicherungen gegen Arbeitsunfähigkeit. Weitere Hauptstandorte von Unum befinden sich in Glendale (Kalifornien), Portland (Maine) und Worcester (Massachusetts). Hinzu kommen 35 weitere Niederlassungen in den USA sowie das Tochterunternehmen Colonial Life in Columbia (South Carolina).
Gesamteinnahmen:	10,5 Milliarden US-Dollar (2012)
Standort:	Chattanooga, Tennessee.

### Zusammenfassung

Im Rahmen einer groß angelegten Initiative zur Senkung des Papierverbrauchs und des zeitlichen Arbeitsaufwands, zur Kostenkontrolle und Verbesserung des Kundenservice hat der führende Versicherungsunternehmer Unum in Zusammenarbeit mit Lexmark eine der effizientesten Plattformen zur Dokumentenverwaltung in der gesamten Branche eingerichtet. Im Rahmen dieses Projekts ersetzte Unum seine papierintensiven Versicherungs- und Schadensfallbearbeitungssysteme durch eine Online-Plattform, in der eingehende Dokumente gescannt werden, Arbeitsabläufe automatisiert ablaufen und den Mitarbeitern ein schneller und sicherer Online-Zugriff auf Kundendokumente von ihrem Arbeitsplatz aus ermöglicht wird.

Einer Einschätzung des Branchenberaters Mainstay zufolge wird Unum durch die Investition in die Lösung verschiedenste finanzielle und betriebliche Vorteile erzielen. Durch diese Investition wurde bereits eine standardisierte, optimierte und vollständig netzwerkgestützte Outputinfrastruktur mit Multifunktionsgeräten von Lexmark an allen US-Standorten eingerichtet, die von Lexmark verwaltet und gewartet wird. Mithilfe kundenspezifischer Softwareanwendungen, die auf den Lexmark Multifunktionsgeräten ausgeführt werden, wurden papierbasierte Prozesse in elektronische Dokumenten-Workflows umgewandelt. Auf diese Weise konnten die Druck- und Faxkosten reduziert, Ausgaben für die Archivierung und Speicherung minimiert, die Mitarbeiterproduktivität erheblich gesteigert sowie die Schadensfallbearbeitung und andere Kundenservices beschleunigt werden.

Insgesamt gesehen hat sich die Investition von Unum in eine automatisierte Plattform zur Dokumentenverwaltung aus Multifunktionsgeräten, Lösungen und Managed Print Services von Lexmark mehr als bezahlt gemacht. Einer Schätzung von Mainstay zufolge wird Unum in den ersten drei Jahren einen ROI von 376 Prozent und bereits im ersten Jahr ein positives Nettoergebnis erzielen. Im Dreijahreszeitraum wird Unum Nettogewinne in Höhe von 6,8 Millionen US-Dollar realisieren.



### Highlights

#### Übersicht

Hinsichtlich der Investitionen in Produkte, Lösungen und Services von Lexmark wird Unum in den ersten drei Jahren einen ROI von 376 Prozent erreichen. Unum wird bereits im ersten Jahr ein positives Ergebnis erzielen und innerhalb von drei Jahren einen Nettogewinn auf die Investition von 6,8 Millionen US-Dollar realisieren.

#### Finanzielle Vorteile

- 4,5 Millionen US-Dollar Einsparungen durch die Optimierung der Mitarbeiterproduktivität
- 2,3 Millionen US-Dollar bei den Telekommunikationskosten
- 1,4 Millionen US-Dollar bei Papier und Verbrauchsmaterialien
- 466.000 US-Dollar bei Dokumentenspeicherung und Transport

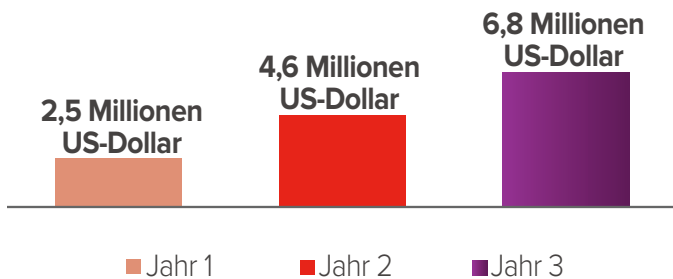
#### Betriebliche Vorteile

- Einführung konsistenter Richtlinien zur Aufbewahrung und Archivierung von Daten
- Transparentere betriebliche Abläufe und verbesserte Zusammenarbeit
- Wegfall zeitaufwendiger Faxversendungen, erhöhte Produktivität und mehr Zeit für Mitarbeiter im Kundenservice
- Beschleunigung der Schadensfallbearbeitung und anderer Kundenservices
- Erhebliche Reduzierung der CO2-Emissionen, gravierende Fortschritte bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele und des „papierfreien Büros“

## Die Unum-Gruppe

Abbildung 1.

Kumulierte Nettogewinne für Unum durch die Investition



### Die Herausforderung

Unum ist führender Anbieter von finanziellen Absicherungsleistungen am Arbeitsplatz. Unum ist seit 37 Jahren führender Anbieter von kollektiven Arbeitsunfähigkeitsversicherungen. Zum Angebot der finanziellen Absicherungsleistungen zählen Unfallversicherungen und Versicherungen für den Fall einer schweren Erkrankung, die Millionen von Arbeitnehmern und ihren Familien Sicherheit im Ernstfall bieten. Im Jahr 2012 zahlte Unum 5,5 Milliarden US-Dollar an Versorgungsleistungen an fast 490.000 Personen und ihren Familien aus.

Das Versicherungsunternehmen beschäftigt über 10.000 Mitarbeiter an 39 Standorten in den USA, darunter vier Hauptgeschäftsstellen und 35 Zweigstellen. Die Jahresumsätze liegen beständig über 10 Milliarden US-Dollar und im Jahr 2013 nahm das Unternehmen Platz 257 unter den Fortune-500-Unternehmen ein.

Im Versicherungsgeschäft werden seit jeher viele Papierdokumente benötigt – da bildete auch Unum über viele Jahre keine Ausnahme. Jedes Jahr wurden beim Versicherer zum Erstellen von Kundenkonten, Schadensfallbearbeitungen und geschäftlichen Berichten routinemäßig Millionen an Papierdokumenten erstellt, bearbeitet und archiviert. Das Unternehmen besaß einen riesigen Geräte-Park an Druckern, Kopierern und Faxgeräten, um dem hohen Papierbedarf Rechnung zu tragen. Die Ablagesysteme zur Nachverfolgung von Konten und Forderungen wurden immer größer und unübersichtlicher und die Lagerplatz-kosten für ältere und veraltete Unterlagen immer höher.

Die Verwaltung der papierintensiven Infrastruktur bei Unum war durchaus nicht günstig. Nach einer von Lexmark durchgeführten Bewertung hatte das Unternehmen vor der Investition 2.200 Drucker im Einsatz, darunter 80 verschiedene Modelle von einer Vielzahl unterschiedlicher Hersteller.

Diese wurden über mehrere Jahre im Rahmen verschiedener Kaufprogramme angeschafft. Entsprechend hatten sich Verwaltung und Wartung der in die Jahre gekommenen Druckerflotte zu einem immer bedeutenderen Kostenfaktor entwickelt. So wurden von den 300 Faxgeräten im Unternehmen pro Jahr über sechs Millionen Faxe auftrags bei durchschnittlichen Kosten von 45 Cent pro Fax bearbeitet. Die Faxgeräte, Drucker und Kopierer mussten häufig gewartet, Papier, Toner und sonstige Verbrauchsmaterialien mussten oft aufgefüllt beziehungsweise gewechselt werden. In einigen Büros befanden sich bis zu 23 verschiedene Geräte unterschiedlicher Bauart und verschiedener Modelle, für die jeweils eigene Wartungspläne und Auffüllanforderungen einzuhalten waren.

Das papierintensive System war auch in anderer Hinsicht kostspielig. Denn die Mitarbeiter verloren viel Zeit beim Warten auf Übertragungsbestätigungen durch Faxgeräte oder beim Abrufen von Akten aus dem Backoffice, vom Schreibtisch eines Kollegen oder einer standortfernen Lagerhalle. Es wurden immer mehr Zeit und Ressourcen für das Erstellen von Dateikopien und deren Versendung von und zu den Zweigniederlassungen aufgewandt. All dies stellte ein beträchtliches Wachstumshindernis dar, führte zu Verzögerungen im Kerngeschäft des Unternehmens und verhinderte einen noch schnelleren Service für Kunden und Partner.

### Die Lösung

Unum wollte das Druckvolumen und die dadurch verursachten Kosten reduzieren sowie die Produktivität steigern. Das Unternehmen sah sich nach neuen Möglichkeiten um und entschied, die Vorteile neuer Technologien im Bereich der elektronischen Dokumentenverwaltung stärker zu nutzen.

„Es war unser Anliegen, eine neue Outputumgebung zu schaffen, mit der unsere Mitarbeiter unsere Kunden besser unterstützen und das Unternehmenswachstum fördern können.“ „Für uns bestand die Verpflichtung, Einsparungen zu erzielen, den Papierverbrauch drastisch zu reduzieren, unzufriedene Kunden zu vermeiden und unseren Mitarbeitern eine schnelle und einfache Dokumentenverarbeitung zu ermöglichen.“ said Blake Pease, Assistant Vice President End User Computing and Enterprise Infrastructure Architecture at Unum.

## Die Unum-Gruppe

*„Es war unser Anliegen, eine neue Outputumgebung zu schaffen, mit der unsere Mitarbeiter unsere Kunden besser unterstützen und das Unternehmenswachstum fördern können.“ „Für uns bestand die Verpflichtung, Einsparungen zu erzielen, den Papierverbrauch drastisch zu reduzieren, unzufriedene Kunden zu vermeiden und unseren Mitarbeitern eine schnelle und einfache Dokumentenverarbeitung zu ermöglichen.“*

Blake Pease  
Assistant Vice President End User Computing and Enterprise  
Architektur der Infrastruktur

Unum begann mit der Standardisierung und Optimierung der gesamten Output-Infrastruktur mit Lexmark Multifunktionsgeräten, die an das Unum-Netzwerk angeschlossen sind und von Lexmark im Rahmen der Vereinbarung über Managed Print Services proaktiv überwacht werden.

„Wir waren auf der Suche nach einer Lösung des Problems, das durch die vielen verschiedenen Drucker, Kopierer, Faxgeräte und Scanner sowie dem damit verbundenen Wartungsaufwand verursacht wurde“, so Pease. „Unser Ziel bestand letztendlich darin, für unser Geschäft in den USA eine durchgehend konsistente, standortübergreifende Plattform mit Multifunktionsgeräten einzurichten“.

Mithilfe dieses Konzepts konnte Unum über 300 reine Faxgeräte und mehr als 150 Drucker unterschiedlichster Gerätetypen verschiedener Hersteller außer Betrieb nehmen.

Inzwischen setzt Unum in allen Niederlassungen in den USA die gleichen Multifunktionsdrucker mit gleicher Bedienweise ein. Sämtliche Multifunktionsdrucker bei Unum sind im Netzwerk sichtbar und werden von Lexmark kontinuierlich überwacht und gewartet – entweder per Fernwartung oder vor Ort.

Die IT-Abteilung bei Unum profitiert ebenfalls von dem täglichen Lexmark Support.

Lexmark überwacht proaktiv das gesamte Netzwerk an Outputgeräten, verfolgt effektiv den Status und Zustand der Geräte und ergreift Maßnahmen, bevor Probleme wie zum Beispiel ein zu geringer Tonerstand auftreten und die Mitarbeiter beeinträchtigen. Die Anzahl der druckerbezogenen Helpdesk-Anrufe wurde spürbar gesenkt, so dass sich Mitarbeiter der IT-Abteilung anderen Projekten widmen können.

Unum konnte seine Kosten weiter senken und die Mitarbeiter von zusätzlichen Aufgaben wie dem Nachfüllen von Toner mithilfe eines proaktiven Managements von Verbrauchsmaterialien entbinden. Anstatt Tonerkassetten für alle Bauarten und Modelle einzulagern, erhalten die Mitarbeiter von den Lexmark Multifunktionsgeräten eine Warnmeldung bei niedrigem Tonerstand. Gleichzeitig wird automatisch eine neue Tonerkassette bestellt und an den Standort des jeweiligen Druckers versendet. Die Mitarbeiter müssen sich nicht mehr mit Nachbestellungen und der Kontrolle des Tonervorrats befassen und können den bisher für Tonerkassetten benötigten Stauraum anderweitig nutzen. Mit dem neuen Konzept entfällt auch die Vorfinanzierung der Tonerkassetten.

Nachdem die Standardisierung der Outputgeräte in den Hauptniederlassungen und Zweigstellen bei Unum vollzogen war, wurden kundenspezifische Anwendungen für Arbeitsabläufe auf den Multifunktionsdruckern eingerichtet und in die wichtigen Unternehmensanwendungen integriert.

Die Entwickler bei Unum erstellten gemeinsam mit Lexmark benutzerdefinierte Skripte für viele wichtige Unternehmensanwendungen mithilfe der in den Multifunktionsgeräten von Lexmark integrierten Software.

Jetzt können Mitarbeiter bei Unum direkt über die Touchscreen-Oberfläche der Lexmark-Multifunktionsgeräte auf mehr als 30 kritische Geschäftsvorgänge zugreifen. Die Mitarbeiter können an einem Lexmark Drucker ihrer Wahl den Prozess wählen, den sie durchführen möchten. Anschließend legen sie das Dokument in den Scanner, folgen den Bildschirmaufforderungen, und die erforderlichen Schritte werden automatisch im Hintergrund ausgeführt.

Dank automatisierter Abläufe müssen Dokumente nicht mehr per Fax, Kurier oder Post zwischen den Büros versendet werden, und es ist viel Raum frei geworden, der zuvor für die Lagerung von Papierdokumenten benötigt wurde.

Im Rahmen des ersten Automatisierungsprojekts dieser Art wurden mehrere Tausend papierbasierte Kundenakten eingescannt, die in den 35 Zweigstellen des Unternehmens gelagert waren. Jede Akte wurde auf einem Multifunktionsgerät in der Zweigstelle gescannt, in ein elektronisches Dokument umgewandelt und dann automatisch an einen Server der Unum-Hauptgeschäftsstellen weitergeleitet. Unum entwickelte und erstellte in enger Zusammenarbeit mit Lexmark ein neues System mit der Bezeichnung Enterprise Data Search (EDS). Die Implementierung begann 2009 am Standort in San Francisco.

## Die Unum-Gruppe

Im Rahmen des EDS-Projekts wurden Millionen vorhandener Akten in das System eingescannt und in einen neuen flexiblen Prozess für den Zugriff und die Online-Freigabe von Dateien von einem zentralen Speicher aus eingebunden. „Wir wollten Papierdokumente in elektronische Formate umwandeln, um Platz im Büro zu schaffen. Dabei sollten alle Informationen erhalten bleiben und jederzeit von jedem Standort aus universell zugänglich sein“, so Russell Dover, Systemmanager III für Unum.

Dieses Konzept hilft Unum außerdem dabei, sicherzustellen, dass Mitarbeiter jederzeit und an jedem Standort auf korrekte Kundendaten zugreifen können.

„Mithilfe von Enterprise Document Search ist nun nur noch eine digitale Versicherungsakte erforderlich, wo früher mehrere Kopien an verschiedenen Standorten vorhanden sein mussten“, sagt Kathy Friend, Co-Projektleiterin von Enterprise Document Search.

Das Unternehmen setzt Lexmark Multifunktionsgeräte zur Optimierung von Schadensfallbearbeitungsvorgängen ein, was direkte Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit hat. Mit dem neuen System können Mitarbeiter Dokumente direkt in der Zweigstelle an einem beliebigen Lexmark Gerät einscannen. Anschließend fordert das Gerät automatisch zur Eingabe der Versicherungsnummer und der Daten zum Anspruchsberechtigten auf. Dies hat zur Steigerung der Effizienz und Sicherheit beigetragen.

„Dadurch, dass der Mitarbeiter zu diesem Zeitpunkt aufgefordert wird, die Informationen zu bestätigen, wird er automatisch zu passenden Mitarbeitern und nicht an die Eingangswarteschlange weitergeleitet“, merkt Dover an.

Neben anderen Innovationen im Systembereich leitet Unum jetzt sämtliche Faxe im Unternehmensnetzwerk zu einer zentralen Stelle, in der die internen Unternehmensfaxe aufbewahrt werden. Innerhalb des Netzwerkes wird für externe Faxe eine einzige Warteschlange verwendet.

*„Inzwischen können 30 unserer geschäftlichen Prozesse über die e-Task-Oberfläche jedes beliebigen Lexmark Multifunktionsgeräts ausgeführt werden. Die MFPs verfügen über eine direkte Schnittstelle zu all unseren Servern und Unternehmenssystemen.“*

Russell Dover  
Systemmanager III

## Ergebnisse

### 1,5 Millionen US-Dollar jährlich durch die Optimierung der Mitarbeiterproduktivität

Seit der Umstellung auf das automatisierte Konzept mit Multifunktionsgeräten von Lexmark konnte Unum einen enormen Anstieg der Mitarbeiterproduktivität verzeichnen. Dieser wurde durch die fast vollständige Abschaffung von Faxversendungen zwischen den Büros erzielt, welche zuvor mehrere Stunden Arbeitszeit in Anspruch nahmen. Die Mitarbeiter verbrachten im Durchschnitt 20-30 Minuten damit, sicherzustellen, dass alle Dokumente (von durchschnittlich 25-45 Seiten Länge) erfolgreich per Fax versendet wurden.

„Bei 35 Zweigstellen mit jeweils ca. 25 Mitarbeitern kommt viel verlorene Zeit beim Warten auf Übertragungsbestätigungen zusammen“, führt Dover aus. Er ergänzt: „Zeit, die uns dann beim Kundenservice fehlt“. „In unserer Branche ist Kundenzufriedenheit eine wesentliche Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit.“

Heute können Unum-Mitarbeiter in weniger als einer Sekunde Bilder eines Dokuments auf ihrem Computer anzeigen lassen und dabei auch lange Wartezeiten am Faxgerät umgehen.

Das Online-Dateiverwaltungssystem hat den weiteren Vorteil, dass Mitarbeiter weniger Zeit mit dem Erstellen und Sortieren physischer Akten verbringen - der Auswertung zufolge sind es pro Vorgang 25 Minuten weniger - und in den Zweigstellen insgesamt 40 Prozent weniger Akten bearbeitet werden müssen.

Dadurch müssen die Mitarbeiter von Unum nicht mehr mühsam Aktenordner durch die Büros tragen und können sich stattdessen auf den Kundenservice konzentrieren.

### Jährliche Einsparungen in Höhe von 465.000 US-Dollar bei Papier und Verbrauchsmaterialien

Durch die Umstellung auf die Multifunktionsgeräte und das verwaltete Serviceprogramm kann Unum das Gesamtvolumen an Druckaufträgen stark begrenzen und jährlich Verbrauchsmaterialien im Wert von ca. 465.000 US-Dollar einsparen. Ein großer Teil dieser Papiereinsparungen ist der „Print Release“-Lösung von Lexmark zu verdanken, bei der Druckaufträge in eine Warteschlange im Netzwerk geleitet und dann „freigegeben“ werden, wenn die jeweiligen Benutzer ihre Ausweiskarte in ein Lexmark-Gerät einlesen lassen. Mit dieser Lösung wird die zeitliche Lücke zwischen Druck und Abholung geschlossen und zudem Staus bei den Druckaufträgen verhindert. Abgebrochene Druckaufträge werden schließlich aus dem System gelöscht, was Papier und Toner spart.

## Die Unum-Gruppe

### Lösungen für automatisierte Arbeitsabläufe bei Unum

- Kontoservices – Prüfungen
- Kontoservices – Einzahlungen
- Alternate Death Notice (Death Note)
- Vorteile elektronischer Kundendateien (CEF, Customer Electronic File)
- Benefits
  - Schadensfallbearbeitung via Chat
  - Fax aus Worcester eingegangen
  - Fax aus Portland eingegangen
- CNG Scan
- Concur
- Email
- Fax
- Enterprise Document Search
  - Field Imaging
- Unum
- Provident
- Paul Revere
  - Policy Manager
  - Versicherungsmitarbeiter - GB
- UNTERNEHMEN (8 verschiedene Arbeitsabläufe)
- Region Fax
- EBU Eofl
- Einfacher Scan
- Rohdatenprüfung
- Colonial Fax
- Colonial Imaging

Unum erzielt zusätzliche Einsparungen mit dem optimierten, Toner-Belieferungssystem von Lexmark. Lexmark kontrolliert automatisch über sein Webportal die Tonerfüllstände und liefert bei Bedarf Nachschub, so dass sich die Mitarbeiter von Unum nicht darum kümmern müssen und vor Ort keine Lagerung oder Toner-Bestandskontrolle mehr erforderlich ist.

<sup>1</sup> Wenn gelegentlich doch noch einmal Faxe intern versendet werden müssen, kann dies bei Unum mithilfe der internen Lexmark-Multifunktionsgeräte über das Datennetzwerk des Unternehmens und somit ohne Telekommunikationskosten erfolgen.

Die Administratoren bei Unum werden per E-Mail über niedrige Tonerfüllstände und den Versand von Austauschseinheiten informiert. „Das System ist einfach und überschaubar“, so Pease. „Viele Verwaltungsmitarbeiter müssen jetzt ihre Arbeit nicht mehr unterbrechen, um Toner auszutauschen oder nachzubestellen.“

Die in der neuen Lösung enthaltenen Support-Services beinhalten viel mehr als nur ein effizientes Tonermanagement. Im Lexmark Servicevertrag sind auch der technische Support, der Vor-Ort-Service sowie Druck-Accessoires für neue Produkteinführungen enthalten.

#### 750.000 US-Dollar an Einsparungen bei den Telekommunikationskosten

Im Jahresverlauf wurden bei Unum üblicherweise mehr als sechs Millionen Faxe versendet. Bei 700.000 bis 1 Million dieser Sendungen handelte es sich um interne Kommunikation zwischen Unum-Zweigstellen – ein Vorgang, der über analoge Telefonleitungen zum Preis von etwa 45 Cent pro Fax erfolgte. Durch das Einscannen und die Online-Freigabe von Dokumenten im Rahmen des EDS-Programms waren interne Faxe bei Unum nicht mehr erforderlich. Hieraus erzielt Unum Kosteneinsparungen in Höhe von 750.000 US-Dollar jährlich für analoge Telefonverbindungen.<sup>1</sup>

#### 155.000 US-Dollar jährlich bei Lagerung und Transport von Dokumenten Kostenvermeidung

Vor dieser Initiative wurden bei Unum riesige Mengen an papierbasierten Akten archiviert und aufbewahrt. Oft befanden sich Kopien der Dokumente an unterschiedlichen Standorten – in den Hauptgeschäftsstellen und den Zweigstellen – die dann kostenaufwendig von Zustelldiensten zwischen den Standorten transportiert wurden.

Heute stellt sich die Situation völlig anders dar. Im Unternehmen wurden innerhalb eines Zeitraums von 16 Monaten wöchentlich 5 bis 7 Millionen Dokumente von papiergebundenen in elektronische Formate überführt. Im Ergebnis wurden 250 Millionen Dokumente online gestellt.

Da praktisch alle Unternehmensdateien online verfügbar sind, gelang es Unum, mehrere Dokumentenlagerhäuser, Regale und Schränke zur Aufbewahrung von Akten an vielen Niederlassungen leerzuräumen. Zudem wurde die Praxis des Kopierens von Dokumenten und der Nutzung von Zustelldiensten zum Versenden papierbasierter Dateien innerhalb des Unternehmens weitgehend abgeschafft. Der Bewertung zufolge spart das Unternehmen mit dem neuen Konzept jährlich geschätzte 155.000 US-Dollar an Kosten für die Aufbewahrung und Auslieferung von Dokumenten.

## Die Unum-Gruppe

Unum wird voraussichtlich weitere finanzielle Vorteile durch ein Unternehmensprogramm zur Neuaufteilung der Platzanforderungen von 14 Zweigstellen erzielen mit einer Zeitersparnis von über 400.000 US-Dollar an Mietkosten pro Jahr. Die Nachverhandlungen der Mietkosten wurden durch den Wegfall von ca. 464 m<sup>2</sup> Lagerfläche begünstigt, die früher zur Aufbewahrung von Aktenordnern verwendet wurden.

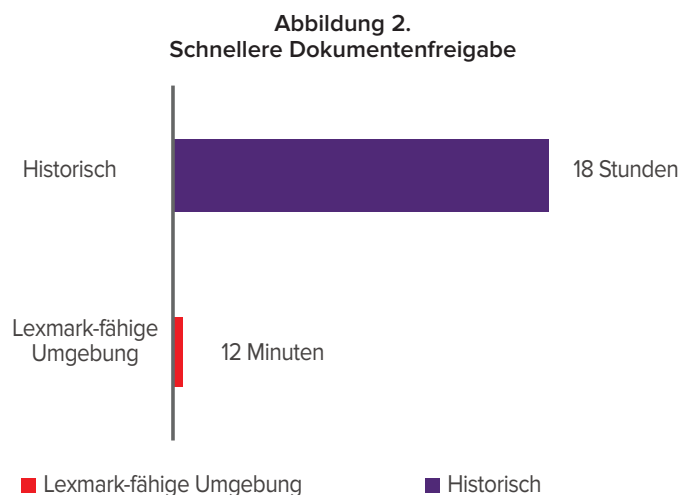
### Intelligentes Bestandsmanagement

Durch die Umstellung auf einen modernisierten Geräte-Park aus Lexmark Multifunktionsgeräten konnte Unum 300 veraltete, über viele Standorte verteilte Einzelfunktions-Faxgeräte außer Betrieb nehmen und dadurch weitere Wartungs- und Reparaturkosten einsparen.

Bislang waren an allen Zweigstellen fünf oder sechs Drucker, sechs Faxgeräte, zehn Kopierer und ein Multifunktionsgerät vorhanden. „Jetzt verfügen wir über einen vollständig ausgearbeiteten Lebenszyklusplan für das Bestandsmanagement mit der richtigen Software und den richtigen Geräten an den richtigen Standorten,“ führt Pease aus.

### Prozessbeschleunigung, verstärkter Kundenfokus

Über die interne Online-Dokumentenverwaltungsplattform erhalten die Mitarbeiter direkten Zugriff auf Dokumente, wodurch viele geschäftliche Abläufe im Unternehmen beschleunigt werden. „Ein Unum-Mitarbeiter kann sich innerhalb einer halben Sekunde auf jedem beliebigen Desktop im Unternehmen ein entsprechendes Bild anzeigen lassen“, so Dover. „Früher hätte die Versendung eines solchen Dokuments per Fax 30 Minuten und die postalische Zustellung 24 Stunden in Anspruch genommen.“ Das Verfahren der Dokumentenfreigabe für Kollegen dauert gerade einmal 10-12 Minuten und ist im Vergleich zur physischen Versendung innerhalb von 12-24 Stunden um ein Vielfaches schneller (Abbildung 2).



Der schnellere Dateizugriff ermöglicht eine schnellere Entscheidungsfindung und eine bessere Nutzung von Geschäftschancen, so die einhellige Meinung der leitenden Mitarbeiter bei Unum. Zudem werden wesentliche Geschäftsanwendungen wie die Schadensfallbearbeitung erheblich beschleunigt. Dies erfolgt bei der neuen Plattform durch die elektronische Weiterleitung von Dokumenten bei gleichzeitiger Sicherstellung der Qualitätskontrolle. Durch automatisiert (von den Lexmark-Geräten während des Scanvorgangs) ausgegebene Fragen werden wichtige Informationen geprüft und eine korrekte Eingabe und Weiterleitung der Daten sichergestellt. „Das alles hatte spürbar positive Auswirkungen auf den Kunden“, merkt Dover an.

Durch das E-System zur Dokumentarchivierung und -speicherung ist es für das Unternehmen einfacher, neue und weiterreichende Bestimmungen zur Datenaufbewahrung einzuhalten. „Es gehen absolut keine Dokumente mehr verloren, und es werden auch keine Dokumente mehr über das Mindestaufbewahrungsdatum hinaus aufbewahrt“, erläutert Friend. Durch das systematische Löschen veralteter Dateien steht auf den Unternehmensservern auch mehr Kapazität für die aktiven Geschäfte zur Verfügung.

### Mehr Umweltschutz

Durch die Senkung der gedruckten, versandten und gelagerten Papiermenge konnte Unum seine CO<sub>2</sub>-Bilanz erheblich aufwerten. Zudem zählen Multifunktionsgeräte von Lexmark zu den energieeffizientesten am Markt, da sie mit Energiesparfunktionen wie z. B. zum automatischen Ausschalten ausgestattet sind. Seit 2009 (ein Jahr vor Installation der papierarmen Plattform) konnte Unum seinen jährlichen Papierverbrauch und auch seine Treibhausgasemissionen um 25 Prozent senken (siehe Abbildung 3).

**Abbildung 3.**  
Ökologische Einsparungen

	2009	2010	2011	2012
Holzverbrauch (Anzahl Bäume)	11.362	10.226	9.845	8.567
Energieverbrauch (entspricht in Wohnungen/Jahr)	169	152	147	128
Treibhausgasemissionen (in Fahrzeugen pro Jahr)	241	217	209	182

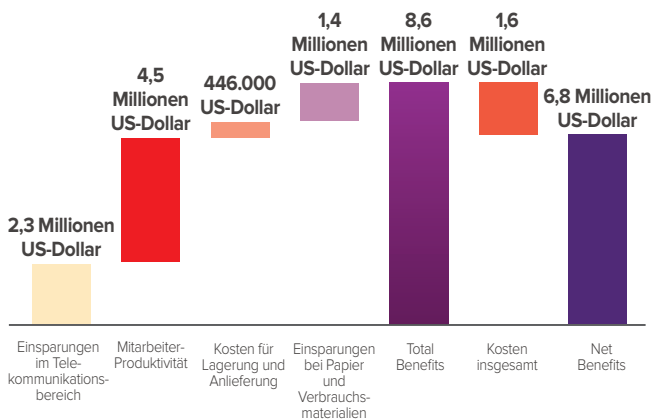
Schätzungen der Auswirkungen auf die Umwelt wurden mit dem Environmental Paper Network Paper Calculator Version 3.2 ermittelt. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter [www.papercalculator.org](http://www.papercalculator.org).

## Die Unum-Gruppe

### Übersicht über die Vorteile

Insgesamt gesehen hat sich die Investition von Unum in eine papierlose Plattform zur Dokumentenverwaltung mit Support für Produkte, Lösungen und Services von Lexmark mehr als bezahlt gemacht. Einer Schätzung von Mainstay zufolge wird Unum in den ersten drei Jahren einen ROI von 376 Prozent und bereits im ersten Jahr ein positives Nettoergebnis erzielen. Der Nettogewinn der Investition wird sich im Dreijahreszeitraum auf 6,8 Millionen US-Dollar belaufen (siehe Abbildung 4).

Abbildung 4.  
Gesamtkosten und Gewinne nach Kategorie (3-Jahres-Übersicht)



Auch in Zukunft möchte das Unternehmen seine Investitionen für noch weitere Einsparungen und Effizienzsteigerungen nutzen. „Unser Ziel ist der vollständige Verzicht auf Kopierer, Faxgeräte und analoge Telefonverbindungen“, so Dover.

Darüber hinaus betrachtet das Unternehmen diesen Schritt als eigene Absicherung für das Wachstum und die betrieblichen Abläufe im Unternehmen auf dem Weg in eine umweltfreundlichere aber auch wettbewerbsintensivere Zeit.

„Die Experten von Lexmark haben sich mit uns zusammengesetzt, um sich ein genaues Bild von unseren Anforderungen und unseren Zielen zu machen – und anschließend die passenden Fachleute ausgewählt, mit denen wir diese Ziele gemeinsam umsetzen können.“ so Dover.

„Die Lexmark-Suite ist grundlegender Bestandteil unseres täglichen Geschäfts geworden. Unsere Benutzer wenden sie bei praktisch allen Vorgängen an ... Jetzt haben wir auch einen strategischen Partner gefunden, mit dem wir langfristig zusammenarbeiten werden.“

Russell Dover  
Systemmanager III

### Über die Unum-Gruppe

Die Unum-Group ist einer der weltweit führenden Anbieter für Absicherungsleistungen, die 25 Millionen Arbeitnehmern und ihren Familien Sicherheit im Krankheitsfall oder bei Unfällen am Arbeitsplatz bieten. Der Versicherer bietet seine intelligenten und zukunftsgerichteten Programme in den USA und in Großbritannien an. Unum betreibt über 39 Geschäftsstellen in den USA, darunter vier Hauptgeschäftsstellen und 35 Zweigstellen. Der Jahresumsatz liegt über 10 Milliarden US-Dollar.

### Informationen zur vorliegenden Bewertung des ROI und den geschäftlichen Vorteilen

Die Untersuchungen und Analysen der vorliegenden Studie wurden von Mainstay, einem unabhängigen Beratungsunternehmen durchgeführt und basieren auf Gesprächen mit Vertretern der Unum-Gruppe und Lexmark sowie auf branchenspezifischer Literatur. Den ROI-Berechnungen liegen Standardannahmen bezüglich des Geldzeitwertes zugrunde.

Mainstay ist der führende Anbieter unabhängiger Wertermittlungen und Bewertungen von Services für die IT-Strategie. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter [www.mainstaycompany.com](http://www.mainstaycompany.com). Die in der vorliegenden Studie enthaltenen Informationen wurden verschiedenen als zuverlässig erachteten Quellen entnommen. Mainstay übernimmt für diese Informationen keine Gewähr.