


# Anwenderbericht

## Elektronisches Archiv beendet zeitraubendes Aktenwälzen Pensionskasse Post setzt auf Saperion Archiv

 **Pensionskasse Post**  
**Caisse de pensions Poste**  
**Cassa pensioni Posta**

*Die Pensionskasse Post ist eine privatrechtliche Gemeinschaftsstiftung. Sie übernimmt die berufliche Vorsorge für die Arbeitnehmenden der Schweizerischen Post und der ihr nahe stehenden Betriebe. Ihre Aktivität hat sie am 1. Januar 2002 aufgenommen, indem ein Teil der Versicherten von der damaligen Bundespensionskasse migriert wurde.*

*Heute ist sie eine der größten Pensionskassen der Schweiz und verwaltet mit 55 Mitarbeitern das Vorsorgevermögen der mehr als 73.000 Versicherten in einer Höhe von über 13 Milliarden Schweizer Franken.*

**Anschrift / Sitz des Kunden:**  
**Pensionskasse Post**  
**Viktoriastrasse 72**  
**CH-3000 Bern 25**

**Tel.: 0041 (0)31 338 56 66**  
**Fax: 0041 (0)31 338 90 66**

**[www.pkpost.ch](http://www.pkpost.ch)**

2002 gründete die schweizerische Post eine eigene Stiftung um die Verwaltung ihrer Pensionskasse selbst zu managen. Zuvor wurden diese Dienstleistungen von der Pensionskasse des Bundes auch für die Beschäftigten der Post erbracht. Von Beginn an setzt die Pensionskasse auf ein elektronisches Archiv. Mit der Einführung der automatisierten E-Mail-Archivierung (2008) und der digitalen Vertragsakte (2010) hat sich nun das Ziel erfüllt, alle Vorgänge zu einem Versicherten vollständig im elektronischen Zugriff zu haben.

### **Kosten sparen mit einem digitalen Archiv**

Bereits bei der Gründung der Pensionskasse Post fiel die Entscheidung kein traditionelles „Papierarchiv“ zu führen, sondern von vornherein alle Vorgänge, Akten und Verträge elektronisch zu archivieren.

Urs Buess, Leiter Organisationsentwicklung bei der Pensionskasse: „Allein um die Kosten eines traditionellen Papierarchivs – Raumbedarf, Klimatisierung und Ablagesysteme – zu sparen und einen schnellen, sicheren Zugriff zu gewährleisten, kam von Anfang an nur ein elektronisches Archiv in Frage.“

//

**„Wir konnten uns hier im Hause von der kompetenten, schnellen und gewissenhaften Arbeitsweise der Mitarbeiter von HENRICHSEN überzeugen. Wir setzen auch in Zukunft auf die gute Zusammenarbeit!“**

Urs Buess, Leiter Organisationsentwicklung bei der Pensionskasse

Das Projektteam der Post entschied sich 2001 in einer umfangreichen Evaluation aufgrund eines detaillierten Pflichtenhefts für die Archivlösung SAPERION ECM. Die Mitarbeiter der nahe gelegenen Niederlassung der HENRICHSEN in Markdorf am Bodensee wurden mit der Implementierung beauftragt.

### **Die Voraussetzungen**

Als das Projekt elektronische Archivierung bei der Pensionskasse Post gestartet wurde, war der schnelle und vertrauliche Zugang eine der Hauptanforderungen an das neue System.

# Anwenderbericht

Zudem wünschte sich die Pensionskasse Mehrfachindizes, mit denen beispielsweise mehrere Versicherungs-(AHV-)Nummern einem Familien- oder Begünstigtendossier zugeordnet werden, um so auf das gesamte Versicherungsdossier mit einem Suchindex zugreifen zu können.

Weitere Anforderungen waren die rationelle Bearbeitung von mehreren Dokumenten in einem Arbeitsschritt sowie der unkomplizierte Zugriff auf unterschiedliche Dokumentenarten wie Versichertendossier, Personaldaten der Mitarbeiter, Geschäftskorrespondenz und Finanzbelege in einer einzigen Archivumgebung.

Zudem sollte die neue Lösung das dynamische Zuteilen der Zugriffsberechtigung aufgrund der Dokumentklasse, der Indexwerte, der Vertraulichkeitsstufe oder der Dokumentart ermöglichen.

## **Datensätze bleiben unveränderlich bestehen**

Als einer der größten Anbieter konnte HENRICHSEN mit dem Saperion ECM die Anforderungen der Pensionskasse erfüllen. Standardisierte Abläufe, gute Referenzen und kompetente Partner vor Ort waren für die Pensionskasse Post darüber hinaus wichtig.

So konnten auch nicht alle Anbieter den Forderungen nach der Erfüllung der gesetzlichen Grundlagen sowie der Revisionsicherheit nachkommen. Es gab z.B. angebotene Lösungen, die Vorgänge ohne Sicherung und Dokumentation löschten.

Zwar kann der Sachbearbeiter der Pensionskasse auch im digitalen Archivsystem SAPERION ECM Vorgänge löschen – allerdings nur bei fehlerhaft erstellten Dokumenten und nur logisch. Oder anders ausgedrückt: Die Dokumente sind lediglich unsichtbar.

Frank Brauchle, Leiter der HENRICHSEN Geschäftsstelle am Bodensee, erläutert: „Physikalisch bleibt jeder einmal erfasste Datensatz unveränderlich bestehen.“ Jede logische Löschung ist dokumentiert und jederzeit wieder rückgängig zu machen.

## **Leichte Integration durch modular aufgebautes System**

Die Projektverantwortlichen von HENRICHSEN konnten die Saperion-Lösung problemlos integrieren. Sie harmonisiert sowohl mit der eingesetzten Hardware als auch mit der Datenbank, der speziellen Versicherungslösung, dem Output-Management-System sowie Microsoft Office.

Saperion ECM bietet als modular aufgebautes System die leichte Integration von fremden Modulen ebenso wie die einfache, schrittweise Erweiterung. Beides hat sich in der Praxis bewährt.

Über den im Saperion-System enthaltenen Maskendesigner und Makrodefinitionen werden Masken und Abläufe durch den internen Applikationsbetreuer selbstständig angepasst. Zwischen der Entscheidung für HENRICHSEN und dem operativen Betrieb vergingen rund sechs Monate. Die größte Herausforderung war die Installation unter Citrix Metaframe.



Urs Buess, Leiter Organisationsentwicklung bei der Pensionskasse

**„Um Kosten zu sparen kam für uns nur ein elektronisches Archiv in Frage!“**

## **Intuitive Benutzerführung**

Die Benutzerführung ist so intuitiv aufgebaut, dass eine Halbtages-Schulung ausreichte. „Zu Anfang waren einige Mitarbeiter zurückhaltend. Dies legte sich, nachdem wir größere Bildschirme angeschafft hatten“, so Urs Buess.

Auf den 19-Zoll-Bildschirmen lassen sich jetzt gut mehrere Fenster gleichzeitig darstellen. Damit wurde ein wesentlicher Vorteil eines elektronischen Archivs für die Mitarbeiter augenfällig: der schnelle Einblick in mehrere verknüpfte Dokumente. Dies schliesst auch „vererbte“ Daten ein. Stirbt etwa ein Versicherter, so gehen einige seiner Ansprüche auf die Kinder über. Der Sachbearbeiter sieht nicht nur die Daten des Vaters oder der Mutter, sondern auch immer die der jetzigen Anspruchsberechtigten.

# Anwenderbericht

## **Gestiegene Anforderungen**

Die Anforderungen der Pensionskasse Post haben sich seit 2002 ständig weiterentwickelt. Dank kompetenter Unterstützung der HENRICHSEN konnten diese immer wieder nach dem Kosten-Nutzen-Prinzip umgesetzt werden.

So wurden beispielsweise Ende 2006 die Indexdaten reorganisiert, verschiedenste Dossierbewirtschaftungsprozesse durch Masken und Makros besser unterstützt und weitere Funktionen eingebaut.

Unterstützt wurde dies auch durch die konsequente Weiterentwicklung der Software durch den Hersteller. So hat sich die Benutzerakzeptanz ständig weiter erhöht, vor allem mit der Migration auf SAPERION V6 hat sich das GUI in hohem Maße verbessert.

## **Sicher und schnell**

Die Mitarbeiter der Pensionskasse bearbeiten jede Anfrage heute komplett selbstständig. Jedes Dossier lässt sich über mehrere Suchfunktionen finden, anzeigen und komplett bearbeiten.

Das Output-Management-System beinhaltet zudem eine integrierte Schriftguterstellung mit der Fachanwendung sowie eine Textverarbeitung. So wird auch die Ausgangspost automatisch in das Archiv übernommen. 2009 kamen etwa 50.000 neue Dokumente aus dem täglichen Postausgang sowie etwa 150.000 Dokumente aus dem Massenversand von Vorsorgeausweisen und Informationsmailings hinzu.

Die Eingangspost wird zunächst gescannt, mit einem Barcode versehen und dann archiviert – das waren 2009 über 205.000 Seiten. Buess resümiert: „Unsere Zeitersparnis gegenüber einem herkömmlichen Archiv liegt bei 80 Prozent. Zudem können mehrere Personen gleichzeitig auf ein Dossier zugreifen, und alle Angaben sind zu 100 Prozent sicher und korrekt.“

## **Sofort zur Hand: Alle Versicherungsakten komplett mit E-Mails**

**Im Mai 2008 wurde HENRICHSEN beauftragt, das bisherige System bei der Pensionskasse Post um die Archivierung des gesamten E-Mail-Verkehrs zu erweitern. Autorisierte Mitarbeiter sind nun in der Lage, auf alle Vorgänge für einen Versicherten vollständig elektronisch zuzugreifen.**

Die E-Mail-Archivierung erfolgt einerseits mit SAPERION ELM serverbasiert, um die Vollständigkeit sicherzustellen und damit auch die zentrale Microsoft Exchange-Installation zu entlasten.

Andererseits sorgt HENRICHSEN mit der SAPERION Office-Integration dafür, E-Mails logisch zu verschlagworten und den verschiedensten Dossiers zuzuordnen. Jede Versichertenakte enthält jetzt zusätzlich den gesamten E-Mail-Verkehr im Originalformat – inklusive der Verbindungsdaten.

Die elektronisch vorhandenen Dokumente können somit ohne Medienbruch, wie beim Ausdrucken oder Einscannen, archiviert werden.

**Urs Buess lobt besonders die hohe Dienstleistungsqualität der HENRICHSEN:**

**„Während der Installations- und Betreuungsdauer von drei Tagen konnten wir uns hier im Hause von der kompetenten, schnellen und gewissenhaften Arbeitsweise der Mitarbeiter von HENRICHSEN überzeugen. Wir setzen auch in Zukunft auf die gute Zusammenarbeit!“**

Die Zuordnung aller relevanten Vertrags-Informationen zu einem Versicherten stellte die nächste Herausforderung für das mittlerweile eingespielte Projektteam dar.

//

**„Wir haben mit SAPERION und HENRICHSEN unser Ziel erreicht. Das Archiv enthält alle Vorgänge zu jedem Versicherten!“**

Urs Buess, Leiter Organisationsentwicklung bei der Pensionskasse

# Anwenderbericht

## **Digitale Vertragsakte sorgt für mehr Transparenz und Effizienz** **Altdatenübernahme**

**2010 entschied sich die Pensionskasse Post wieder für den IT-Dienstleister aus dem nahe gelegenen Markdorf: Mit der Einführung von HENRICHSEN Vertragsakte 4SAPERION steht nun eine revisions-sichere und effiziente Standardlösung für die digitale Ablage von Verträgen zur Verfügung.**

Innerhalb von weniger als 10 Tagen implementiert, nutzt das System die bestehende Infrastruktur und entlastet die Verwaltung enorm. Aufwändige Prozesse wie die Überwachung von Fristen oder das Anfordern relevanter Unterlagen durch andere Abteilungen entfallen.

Der Zugriff auf alle Verträge erfolgt dezentral, die Informationen sind sofort verfügbar. Die Effizienz in den Fachabteilungen wurde spürbar gesteigert.

Die Übernahme der gesamten Altdaten vom Vorversicherer spielte 2002 noch keine Rolle. Man ging davon aus, dass der Zugriff aufgrund der Auskunftspflicht jederzeit erfolgen könnte. Es zeigte sich jedoch, dass diese prinzipiell richtige Annahme in der Praxis zeitraubend umzusetzen war.

2009 stand daher die digitale Übernahme der vorhandenen alten Dossiers an. Unterschiedlichste Belege, Papierarten und Farben waren eine besondere Herausforderung für den Scan-Dienstleister, zumal einige Dokumente noch aus der Zeit vor dem 2. Weltkrieg stammten.

## **Aufbewahrungszeit über 100 Jahre**

Die Pensionskasse verwaltet zurzeit die Dossiers von mehr als 110.000 Versicherten in rund 1,4 Mio. Doku-

menten. Das umfangreichste Dossier enthält 85 Dokumente. Die maximale Aufbewahrungszeit ist unterschiedlich und kann durchaus 100 Jahre übersteigen.

Die Pensionskasse Post ist mit den installierten Lösungen zu 100 Prozent zufrieden und lobt die kompetente Unterstützung durch die Mitarbeiter der HENRICHSEN.

**Urs Buess: „Wir haben mit SAPERION und HENRICHSEN unser Ziel erreicht. Das Archiv enthält alle Vorgänge zu jedem Versicherten.“**

Es stehen auch schon die nächsten Anforderungen an: In einem weiteren Schritt sollen die Systemverfügbarkeit und die Sicherheit noch erhöht werden – der Aufbau eines Failover-Systems von HENRICHSEN wird geprüft.

## **Auf einen Blick:**

- **Eingesetzte Lösung:** Archivierung mit SAPERION
- **Beteiligte Partner:** Saperion AG
- **Umsetzungsdauer:** 6 Monate
- **Projekte (seit 2002):** Saperion Archiv, E-Mail-Archivierung, HENRICHSEN Vertragsakte4SAPERION
- **Ausblick:** Aufbau des HENRICHSEN Failover-Systems