

IMPLEMENTIERUNG DER LÖSUNG COMARCH ECM BEI MERCER



MERCER

Mercer setzt sich dafür ein, die Zukunft mutig und intelligent zu gestalten – durch die Transformation der Arbeitswelt, eine Verbesserung von Vorsorge- und Investmentlösungen sowie durch den Einsatz für Gesundheit und Wohlergehen. Mit mehr als 25.000 Mitarbeitern in 44 Ländern ist Mercer in über 130 Ländern tätig. Mercer ist ein Tochterunternehmen von Marsh & McLennan, dem führenden globalen Anbieter von professionellen Dienstleistungen zu den Themen Risiko, Strategie und HR – mit einem Jahresumsatz von 17 Mrd. USD und 76.000 Mitarbeitern. Als Marktführer hilft Marsh & McLennan seinen Kunden, in einem immer dynamischeren und komplexeren Umfeld erfolgreich zu agieren.

“Die digitale Technologie hat es uns ermöglicht, die Arbeitseffizienz zu steigern und unseren Kunden noch bessere Ergebnisse zu liefern. In Comarch haben wir einen zuverlässigen und flexiblen Partner gefunden, der eine Lösung für uns entwickelt hat, die perfekt auf unsere Anforderungen abgestimmt ist. Comarch ECM erleichtert unseren Mitarbeitern die tägliche Arbeit und gewährleistet eine moderne Kommunikation mit den Anspruchsberechtigten unserer Kunden”.

DANIEL JELONNECK,
PRODUCT OWNER UND OPERATIONS SPECIALIST
BEI MERCER



HERAUSFORDERUNGEN



Einführung und Integration eines ECM-Systems für Back-End- und Front-End-Systeme



Einführung von Änderungen in den kundeneigenen Verwaltungsprogrammen für Altersversorgung



Umsetzung einer möglichst umfassenden Digitalisierung von Dokumenten und Automatisierung von Geschäftsprozessen

VORTEILE



Einheitliche Dokumentenablage über vordefinierte Workflow-Prozesse und optimierte Suchmöglichkeiten für Dokumente dank standardisierter Indexkategorien



Systeminternes Ticketsystem zur Nachverfolgung der Anfragen von Kunden und Mitgliedern



Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams unabhängig von deren Standort sowie Vereinheitlichung von Prozessen

PROJEKTERGEBNISSE

Infolge der Implementierung von Comarchs Lösungen profitiert Mercer in mehrfacher Hinsicht:

- Moderne, ausgelagerte Verwaltung der ausgehenden und eingehenden Kundenkorrespondenz
- Vollständig papierlose und teils automatisierte Prozesse bei der Abwicklung eingehender und ausgehender Kundenkorrespondenz
- Anbindung von ECM an Mercers Portallösung sowie an andere Back-End- und Front-End-Systeme
- Prozessbeschleunigung
- Auditsicheres Archiv für alle kundenbezogenen Dokumente
- Optimierung und Automatisierung der Kommunikationsprozesse des Beratungsunternehmens
- Höhere Qualität von Kundendienstleistungen
- Höhere Datenqualität