



California Casualty

California Casualty bietet Auto- und Sachversicherungen über Affinitätsgruppen an, insbesondere in den Bereichen **Bildung, Strafverfolgung, Brandbekämpfung und Pflege.**

**Gründungsjahr:** 1914

**Sitz:** San Mateo, Kalifornien, USA

**Mitarbeiter:** 700

#### Lösungselemente:

Tridion® Docs

RWS Translation Management

Antenna House Formatter

## California Casualty steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Customer Experience mit Tridion Docs

### Tridion Docs hilft, das Datenchaos zu beseitigen und mit einer effizienten Dokumentenmanagement-Lösung die Konsistenz von Inhalten zu gewährleisten

California Casualty expandierte rasant (sie waren ursprünglich in 13 US-Bundesstaaten tätig, mittlerweile in 44), und die Anzahl der zu verwaltenden Dokumente stieg deutlich an. Daher wurde ein Dokumentenmanagement-System eingeführt, doch nach zehnjähriger Nutzung hatte das dreiköpfige Knowledge Management Team Schwierigkeiten, 35.000 Dokumente zu verwalten.

#### Herausforderungen: Zu viele Dokumente und mangelndes Vertrauen

Die Mitarbeiter hatten Schwierigkeiten, die benötigten Informationen schnell zu finden:

- 75 % der Mitarbeiter waren der Meinung, dass die Informationen schwer zu finden waren.
- 90 % verbrachten täglich zwischen 30 und 60 Minuten mit der Suche nach Informationen.

Viele gaben auf und wandten sich an den Helpdesk. California Casualty musste den Helpdesk mit vier Personen besetzen, um den Informationsbedarf der Mitarbeiter zu decken.

Darüber hinaus mussten die Autoren letztlich bereits vorhandene Inhalte neu verfassen, weil es einfach keine Möglichkeit gab, die richtigen Informationen zu finden.

## California Casualty steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Customer Experience mit Tridion Docs

**„Dank Tridion Docs konnten mein Team und ich die Anzahl der zu pflegenden Dokumente enorm verringern. Außerdem stellen wir sicher, dass alle Inhalte immer konsistent sind. Dadurch sparen wir jede Menge Zeit, sodass unsere Mitarbeiter sich jetzt um hochwertigen Kundenservice kümmern und ihre Arbeit sehr viel effizienter erledigen können.“**

**Susan Lalor**

Knowledge Management  
Team Manager,  
California Casualty

Darüber hinaus war es schwierig, Änderungen auf alle Dokumente anzuwenden. So mussten bei einem Update z. B. über 300 Dokumente aktualisiert werden, und fünf Jahre später wurden immer noch Dokumente gefunden, die nicht geändert worden waren. Solche Szenarien führten zu mangelndem Vertrauen der Mitarbeiter in die Informationen, die sie fanden – und die bestehende Content-Management-Lösung konnte ihren eigentlichen Zweck nicht erfüllen.

Zu allem Übel gab es trotz der Bemühungen des Knowledge Management Teams Unstimmigkeiten zwischen den 700 Seiten der Schulungshandbücher und den Informationen im Intranet, was zu großer Verwirrung und einem enormen Risiko hinsichtlich der Informationskontrolle im gesamten Unternehmen führte.

All dies trug dazu bei, dass California Casualty nicht in der Lage war, eine herausragende Customer Experience zu bieten. Die Mitarbeiter wussten nicht, ob die gefundenen Informationen korrekt waren, und die Kunden mussten oft warten, während die Mitarbeiter die richtigen Informationen für sie suchten.

Das Unternehmen brauchte Hilfe.

### **Ziele: Eine einheitliche Wissensquelle**

California Casualty wollte „den richtigen Personen zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen“ zur Verfügung stellen.

Die Ziele waren eine schnellere Content-Erstellung, einfachere Wartung und größere Benutzerfreundlichkeit – die Mitarbeiter wünschten sich eine Benutzeroberfläche wie bei Google.

Vor allem wollte das Unternehmen das Vertrauen der Wissensarbeiter in die Richtigkeit, Aktualität und Präzision der Informationen wiederherstellen.

Außerdem wollte California Casualty die Produktivität der Helpdesk-Mitarbeiter steigern – durch Reduzieren der Anrufbearbeitungszeit, der Warteschlangen und die Abbruchrate – sowie die Zeit für Kundengespräche verlängern.

California Casualty benötigte ein Content-Management-System mit einer „einheitlichen Wissensquelle“.



**California Casualty benötigte ein System, das es ermöglicht, Inhalte in Komponenten, Module und Themen aufzuteilen, sodass sie sich an mehreren Orten wiederverwenden und einfach aktualisieren lassen.**

### Die Lösung: Ein radikal neuer Ansatz für das Content Management

Zunächst suchte California Casualty nach einem Web-Content-Management-System (WCM) zur Lösung dieser Probleme.

Sie zogen verschiedene Anbieter in Betracht, stellten aber schon bald fest, dass sie bei der Identifizierung der kritischen Systemfunktionen, die zur Lösung der Content-Herausforderungen erforderlich waren, Hilfe benötigten. Nach Gesprächen mit Beratern für Content-Strategien wurde deutlich, dass ein WCM-System nicht die passende Lösung war. Die Berater halfen bei der Festlegung der richtigen Kriterien für die Verwaltung geschäftskritischer Informationen.

California Casualty benötigte ein System, das es ermöglicht, Inhalte in Komponenten, Module und Themen (Topics) aufzuteilen, sodass sie sich an mehreren Orten wiederverwenden und einfach aktualisieren lassen. Ein auf DITA (Darwin Information Typing Architecture) basierendes Component-Content-Management-System (CCMS) ermöglicht dies und mehr.

Die von California Casualty verwendeten Kriterien für die Bewertung der verschiedenen Anbieter basierten auf diesen Fähigkeiten:

1. Verwaltung von Inhalten auf granularer, Topic-basierter Ebene
2. Automatische Änderung alter Topic-Versionen, auch nach der Veröffentlichung neuer Versionen
3. Auffinden vorhandener Inhalte für den täglichen Gebrauch und für die Wiederverwendung
4. Auffinden aller Dokumente, in denen bestimmte Inhalte wiederverwendet werden. Dadurch lassen sich spezifische Dokumente aktualisieren, wenn Regeln, Vorschriften oder Richtlinien geändert werden
5. Isolierung und Kompilierung aller Dokumente, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums gültig sind
6. Auswahl einer bestimmten Version eines Topics zum Zeitpunkt der Veröffentlichung

Die oben genannten Fähigkeiten bietet nur ein Component-Content-Management-System (CCMS), und darin unterscheidet es sich von einem Web-Content-Management-System.

Während des Auswahlprozesses wurde deutlich, dass nur ein Produkt auf dem Markt alle Anforderungen erfüllt – Tridion Docs.



## California Casualty steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Customer Experience mit Tridion Docs

### Die wichtigsten Vorteile von Tridion Docs

- Effizienterer und präziserer Informationsabruf
- Höhere Qualität der Informationen, die den Kunden bereitgestellt werden
- Verbesserte Schulungen durch konsistente Informationen
- Weniger Zeitaufwand für das Ausstellen einer Police
- Weniger Fragen zur Abdeckung und weniger Beschwerden an die Versicherungsaufsichtsbehörde
- Risikominderung durch verbesserte Informations-Governance

### Die Ergebnisse: Unternehmensvorteile

California Casualty entschied sich für Tridion Docs (intern als Reach bezeichnet) als On-Premise-Lösung für die zentrale Verwaltung von Richtlinien und Verfahren. Die Implementierung der Lösung dauerte etwa neun Monate.

Anschließend war California Casualty besser in der Lage, seine weitreichenden Geschäftsziele zu erreichen:

#### Zentralisierung von Wissen

Durch die Zentralisierung der Informationen konnte California Casualty die Betriebsabläufe vereinheitlichen und allen Mitarbeitern die richtigen Informationen zur Verfügung stellen, damit sie ihre Aufgaben schneller und einfacher erledigen konnten. So wurde die gewünschte zentrale Wissensquelle geschaffen.

#### Bessere Mitarbeitererfahrung

Mitarbeiter erhalten jetzt die richtigen Informationen – und zwar dann, wenn sie sie benötigen. Durch die Reduzierung von Suchzeiten, Ungenauigkeiten und Inkonsistenzen erreichte California Casualty betriebliche Spitzenleistungen. Dies hat die Mitarbeitererfahrung erheblich verbessert, und die Mitarbeiter nutzen das Selbsthilfeportal eigenständig, sodass der Helpdesk nicht mehr vonnöten ist.

#### Geschäftliche Agilität

Die Wissensgenerierung erfolgt jetzt nicht mehr auf Abteilungsebene, sondern in unternehmensweiter Zusammenarbeit. California Casualty kann nun Experten und Außendienstmitarbeiter einbeziehen und hat einen besseren Überblick über sämtliche Inhalte, die sich außerdem leichter aktualisieren lassen.

Dank Tridion Docs können alle Mitarbeiter an der Content-Erstellung und am Review-Prozess geschäftskritischer Inhalte mitwirken. Jeder im Unternehmen hat die Möglichkeit, in einer einheitlichen Umgebung über eine einfache Browseroberfläche mit den Autoren zusammenzuarbeiten.



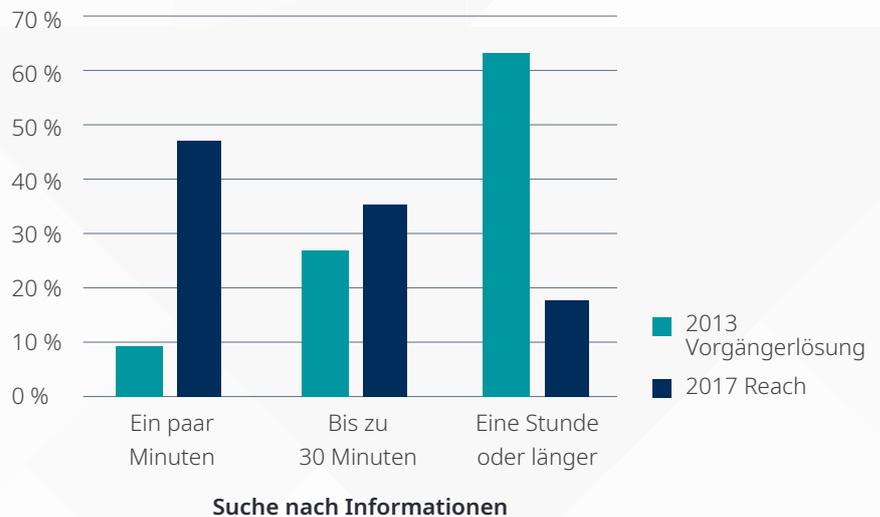
## California Casualty steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Customer Experience mit Tridion Docs

**„Reach (der interne Name für Tridion Docs) ist präziser, sachbezogener und benutzerfreundlicher. Und ich bin beeindruckt, wie oft es geprüft und wie schnell Feedback empfangen und aktualisiert wird.“**

**Jason R.**  
Kundenbetreuer

### Das Resultat in Zahlen

- California Casualty reduzierte die Zahl der Dokumente von 35.000 auf 6.500 – das entspricht einer Verringerung der Inhaltsmenge um 81 %.
- Das 700-seitige Schulungshandbuch wurde auf 200 Seiten gekürzt – eine Reduzierung um beachtliche 71 %.
- Der Zeitaufwand für die Suche nach Informationen nahm erheblich ab. Der mit vier Personen besetzte Helpdesk wurde eingestellt, da sich die Auffindbarkeit von Informationen um 75 % verbesserte.
- Darüber hinaus hat sich die Qualität der Navigation zu den Inhalten um 57 % verbessert – Benutzer navigieren jetzt direkt zu den Inhalten und brauchen sie nicht mehr zu suchen.
- Jetzt kann ein Mitarbeiter eine Anfrage innerhalb weniger Minuten beantworten – vorher konnte ein Team von sechs Personen eine Woche lang nach Informationen zu einem bestimmten Prozentwert für eine Anzahlung suchen.
- In Bezug auf Benutzerfreundlichkeit, Benutzeroberfläche und Gesamteindruck bewerteten die Mitarbeiter Tridion Docs im Durchschnitt mit 8,71 von 10 Punkten.



Dank Tridion Docs konnte California Casualty den Zeitaufwand für die Ausstellung von Policen reduzieren. Und da die Mitarbeiter über eine zentrale Wissensquelle auf die aktuellsten Informationen zugreifen konnten, wurde auch die Anzahl der Beschwerden an die Versicherungsaufsichtsbehörde reduziert.

## California Casualty steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Customer Experience mit Tridion Docs

### Die wichtigsten Vorteile in Zahlen:

- Reduzierung von Inhalten um 81 %
- Reduzierung von Trainingsinhalten um 71 %
- Verbesserung der Auffindbarkeit von Informationen um 75 %
- Verbesserung der Navigation in Informationen um 57 %

### Kommentare – Fluch oder Segen?

Zunächst war man sich bei California Casualty nicht sicher, ob die Kommentarfunktion in Tridion Docs von Nutzen sein könnte. Mit dieser Funktion lassen sich Inhalte mit Kommentaren versehen, sodass Leser Änderungen vorschlagen oder auf Ungenauigkeiten hinweisen können. Bei California Casualty hatte man Bedenken wegen dieser Zugriffsrechte für alle Beteiligten. Das dreiköpfige Wissensmanagement-Team befürchtete, dass es mit Feedback überschwemmt und de facto zu einem neuen Helpdesk werden würde. Oder dass falsche Informationen veröffentlicht würden, die die Benutzer verwirren könnten.

Doch das Gegenteil war der Fall. Die Verwendung der Kommentarfunktion ist sehr einfach – viel einfacher, als für jeden Vorschlag eine E-Mail an den Autor zu senden, dessen E-Mail-Adresse erst ausfindig gemacht werden muss. Darum wird die Qualität der Informationen jetzt von allen Mitarbeitern gepflegt anstatt von einigen wenigen.

Die Überprüfung von Informationen ist nun allen 700 Wissensarbeitern des Unternehmens möglich und nicht mehr wenigen Personen vorbehalten. Diese einheitliche, strukturierte Zusammenarbeit hat enorme und ganz unerwartete Vorteile mit sich gebracht.

## Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.rws.com/de/customers)

### Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.rws.com/de](https://www.rws.com/de)

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group\*.  
\* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.