



VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN DIGITALISIERT PAPIERUNTERLAGEN FÜR MEHR EFFIZIENZ

„Anfangs haben wir die Lösungen von Iron Mountain nur im operativen Geschäft genutzt, doch inzwischen unterstützen sie uns auch technisch und strategisch. Sie helfen uns bei der Digitalisierung, damit wir unser Unternehmen schneller umweltfreundlich und nachhaltig gestalten können.“

Eric van der Heiden, Content and Output Services Manager bei Achmea



HERAUSFORDERUNG

Achmea als führender Versicherungsanbieter wollte seine Digitalisierung beschleunigen, um den Veränderungen im Kundenverhalten Rechnung zu tragen. Die Hauptziele: vertrauliche Daten gemäß gesetzlichen und branchenspezifischen Compliance-Anforderungen zuverlässig schützen, die riesigen Papierarchive verkleinern und Kund*innen sowie Mitarbeiter*innen einen besseren Zugriff auf Informationen ermöglichen.



LÖSUNG

Das Daten- und Informationsmanagement (RIM) von Iron Mountain umfasst Transport, Protokollierung und Lagerung der physischen Archive an einem sicheren externen Standort. Anschließend können die Akten gescannt und zum Download bereitgestellt oder über Iron Mountain Connect™ für den nächsten Tag angefordert werden. Das Scannen oft genutzter Dokumente kann mit Image on Demand nutzungsbasiert abgerechnet werden.



ERGEBNISSE

Die strategische Partnerschaft mit Iron Mountain unterstützt Achmea bei der Digitalisierung. Das Versicherungsunternehmen hat seine physischen Archive verkleinert, spart Kosten und steigert gleichzeitig seine Effizienz. Da die Kundendaten nun schneller verfügbar sind, profitieren die Versicherten von einem sichereren und nachhaltigeren Service, bei dem alle rechtlichen Anforderungen erfüllt sind.



25 % Verkleinerung

der physischen Archive in den letzten vier Jahren



Agile digitale Transformation

zur Anpassung an das Kundenverhalten



Besserer Kundendienst

durch schnelleren Datenzugriff



Effektives Risikomanagement

dank größerer Transparenz der Archive

OUTSOURCING: DIE BESTE LÖSUNG FÜR PHYSISCHE ARCHIVE

„Unser Kerngeschäft hängt davon ab, dass unsere Kundendaten jederzeit verfügbar und sicher sind und wir alle rechtlichen Anforderungen erfüllen. Das Fachwissen und die Ressourcen von Iron Mountain sind für uns dabei unverzichtbar.“

Eric van der Heiden, Content and Output Services Manager bei Achmea

COMPLIANCE UND RISIKOMINIMIERUNG

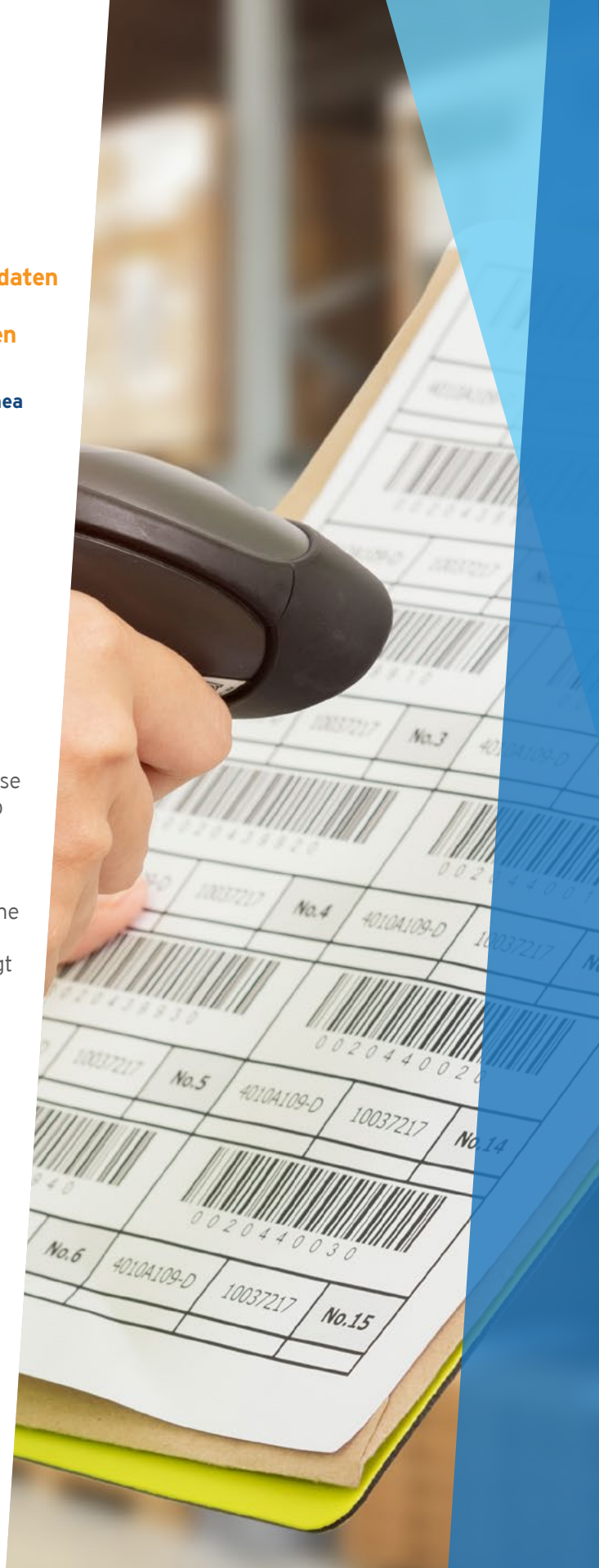
Wertvolle Daten schützen

Als größtes Versicherungsunternehmen der Niederlande versorgt Achmea zehn Millionen Kunden mit Kranken-, Lebens- und Sachversicherungen. In der über 200-jährigen Firmengeschichte fanden bereits mehrere Fusionen und Übernahmen statt, die die Aktenarchive haben anwachsen lassen. Vor dreißig Jahren hatte Achmea dann kaum noch genügend Platz oder Ressourcen, um diese Mengen von Papier intern zu kategorisieren und zu lagern. Deshalb beauftragte das Unternehmen schon damals Iron Mountain mit der Verwaltung der statischen Archive, und vor fünfzehn Jahren wurden auch die dynamischen Archive übergeben. Es ist eine gewaltige Aufgabe, bei der strenge Gesetze und branchenspezifische Richtlinien eingehalten werden müssen, insbesondere im Bereich der Informationssicherheit. Die Vernichtung von Dokumenten bringt weitere Herausforderungen mit sich. So dürfen Rechtsdokumente zum Beispiel erst sieben Jahre nach dem Tod des oder der letzten Begünstigten entsorgt werden.

Nahtloser Betrieb

Die Dokumente werden in den Achmea-Büros abgeholt, mit Barcodes für die Nachverfolgung versehen und in einer sicheren Einrichtung von Iron Mountain gelagert. Achmea kann die digitalisierten Akten dann über das Iron Mountain Connect-Portal anfordern. Am nächsten Tag werden sie geliefert und können anschließen intern gescannt und als Dateien bereitgestellt werden. Die Abteilung für Rentenversicherungen nutzt zudem Image on Demand - hier scannt Iron Mountain die Dokumente und stellt sie als Download zur Verfügung.

In letzter Zeit hat sich jedoch das Kundenverhalten verändert. Apps, soziale Medien und die Website des Unternehmens ersetzen nach und nach Telefonanrufe und Briefe. Dabei fallen ganz neue Datentypen an, darunter Bilddateien und Sprachaufnahmen, die ebenfalls archiviert werden müssen.



Über das Iron Mountain Connect-Portal bleiben Archive transparent einsehbar.





UMFASSENDE, DURCHDACHTE ARCHIVIERUNG IHRER DATEN

„Seit wir digitalisiert haben, können wir Informationen schneller abrufen, Risikobewertungen auf einer besseren Grundlage durchführen und auch unseren Kunden ihre Daten online bereitstellen. Wir sind viel flexibler geworden.“

Eric van der Heiden, Content and Output Services Manager bei Achmea

EINFACHER ZUGRIFF AUF INFORMATIONEN IN ALLEN FORMATEN

Der Weg in die Zukunft

Achmea brauchte einen neuen Ansatz für das Datenmanagement. Die Digitalisierung war die eine Priorität, aber das Unternehmen wünschte sich auch neue Methoden für die Archivierung digitaler Inhalte. Das gab Anlass dazu, sich mit neuen Trends auseinanderzusetzen und zu überlegen, wie das Unternehmen aus seinen Archiven einen Mehrwert schöpfen konnte. „Hauptsächlich wollten wir unsere Daten digital vorliegen haben, um unsere Kunden hier und heute besser unterstützen zu können“, so Eric van der Heiden, Content and Output Services Manager. „Aber wir wollten in unsere Strategie auch die Vergangenheit und Zukunft einbeziehen.“ Deshalb entschied sich Achmea für eine technische und strategische Partnerschaft mit Iron Mountain, dessen Fachwissen und Erfahrungen überzeugten. Ziel war ein nachhaltigerer, digitaler Betrieb bei gleichzeitiger Risikominimierung und Einhaltung von Compliance-Vorgaben.

Komplette Umstellung

Bestimmte Dokumente werden im Unternehmen vorrangig gescannt. Dazu gehören Rentendokumente, die oft bis zu hundert Jahre lang aufbewahrt werden müssen, sowie häufig genutzte Akten. Aufgrund der guten Ergebnisse möchte Achmea das Projekt in Zukunft noch ausweiten.



Historische Archive und neue digitale Inhalte können optimal genutzt werden.



NEUE ARBEITSWEISEN BRINGEN ZAHLREICHE VORTEILE

„Dieses Jahr haben wir unsere Zusammenarbeit noch einmal intensiviert. Wir wissen noch nicht, was neue Technologien wie Blockchain für uns bedeuten, aber wir wollen es gemeinsam herausfinden.“

Eric van der Heiden, Content and Output Services Manager bei Achmea

Beachtliche Kosteneinsparungen

Der bisherige Fortschritt ist beeindruckend. In vier Jahren wurden die physischen Archive um ganze 25 % verkleinert, wodurch die Kosten erheblich sanken. Achmea scannt und katalogisiert immer mehr Dokumente, sodass die Angestellten Informationen schneller finden und für die Risikobewertung auf mehr Daten zugreifen können. Die Kunden und Kundinnen profitieren davon mit günstigeren Beiträgen.

Effektiverer Kundendienst

Die neuen Arbeitsweisen verbessern Produktivität und Kundenservice. Zuvor musste gemäß internem Prozessmanagement eine Akte nach der anderen abgearbeitet werden, während die Archivmitarbeiter*innen nun Dokumente stapelweise handhaben können. Das ist effizienter und sorgt für eine bessere Entscheidungsfindung. Erstmals können sich die Kunden jetzt auf der Achmea-Website anmelden und sicher auf ihre Kontodetails zugreifen. Je mehr Daten digital verfügbar werden, desto schneller kann das Unternehmen auf Marktveränderungen und Kundenanfragen reagieren. „Zusammen mit Iron Mountain finden wir heraus, wie wir mit der Verwaltung unserer physischen und digitalen Archive am besten weiter verfahren sollten“, so van der Heiden. „Unser Ziel ist eine sichere und nachhaltige Umgebung, in der wir mit unseren Kunden so effektiv wie möglich interagieren können.“



Das Expertenwissen von Iron Mountain hilft während der digitalen Transformation beim Archivmanagement



Ein Audit physischer Archive führt zu Kostensenkung und fördert wertvolle Informationen zutage



Interne Effizienzsteigerungen sorgen für einen besseren Kundendienst



Die Evaluierung neuer und aufkommender Technologien bringt weiteren Mehrwert

MEHR ERFAHREN

Mehr lesen über digitale Transformation

Folgen Sie uns

IronMountain.de
IronMountain.co.at
IronMountain.ch

©2020 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Bergsymbol sind registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

