



LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE UNA EMPRESA DE SEGUROS MEJORA SU EFICIENCIA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

«Inicialmente, nuestra relación con Iron Mountain fue en gran medida operacional, pero ahora es técnica y estratégica. Nos están ayudando en la transición digital y en poder conseguir nuestro objetivo de ser una empresa sostenible para el medio ambiente».

Eric van der Heiden, Director de Producción, Achmea



DESAFÍOS

La empresa líder de seguros Achmea quería acelerar su transición a la digitalización de documentos, para reflejar cambios en los procesos de clientes. Las principales prioridades fueron garantizar la protección de datos confidenciales según los requisitos legales y de la industria, y al mismo tiempo reducir la enorme cantidad de archivos físicos para hacer que la información fuera más accesible para los clientes y el personal.



SOLUCIÓN

La gestión de archivos de Iron Mountain incluye el transporte, registro y almacenaje de archivos físicos de Achmea en una instalación segura y externa. Los archivos se pueden escanear para descargarlos o pedirlos en línea en el portal de Iron Mountain Connect™ para entregar al día siguiente. Image on Demand es un servicio de prepago para obtener documentos escaneados a medida que se van necesitando.



RESULTADO

Iron Mountain es un apoyo vital y estratégico para Achmea en su transición digital. La aseguradora está reduciendo los archivos físicos, recortando costes y aumentando la eficiencia. Teniendo su información disponible más fácilmente, Achmea puede atender a los clientes de manera más efectiva: segura, compatible y sostenible.



25% de reducción

de archivos físicos en los últimos cuatro años



Mejora de servicio al cliente

accediendo más rápido a los datos



Una transformación digital ágil,

reflejando cómo es la interacción los clientes



Gestión de riesgos eficaz

gracias a una mayor visibilidad de los archivos

EXTERNALIZACIÓN: LA MEJOR OPCIÓN PARA ARCHIVOS FÍSICOS

«Para llevar a cabo nuestra actividad principal, necesitamos que los datos del cliente estén disponibles, sean seguros y que cumplan con la normativa legal. La experiencia y los recursos de Iron Mountain son esenciales para lograrlo».

Eric van der Heiden, Director de Producción, Achmea

GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO Y REDUCCIÓN DEL RIESGO

Protección de activos valiosos

Siendo la mayor aseguradora holandesa, Achmea ofrece a 10 millones de clientes pólizas de salud, seguros de vida y otros. Especializada en ayudar a las personas en la gestión de riesgos durante más de 200 años, este rico legado, incluidas fusiones y adquisiciones pasadas, generó un amplio registro de archivos.

Achmea no dispone del espacio ni los recursos para manejar internamente el proceso de clasificar y almacenar tantas cajas de archivos. Por eso, durante más de una década, la empresa ha subcontratado la gestión de documentos a Iron Mountain. Es una tarea titánica que requiere un estricto cumplimiento legal y regulatorio, especialmente respecto a la seguridad de la información. La destrucción de documentos trae otras complejidades. Por ejemplo, los documentos legales deben conservarse durante siete años después del fallecimiento del último beneficiario de la póliza.

Una operación sencilla

Los archivos en papel se recogen en las oficinas de Achmea, se registran y se codifican con un código de barras para su seguimiento, y luego se almacenan en una instalación segura de Iron Mountain. Achmea puede pedir la recuperación de archivos en el portal Iron Mountain Connect, para la entrega al día siguiente. A su llegada, el equipo interno escanea y pone los archivos digitales a disposición del solicitante. El departamento de pensiones también utiliza el servicio Image on Demand, donde Iron Mountain escanea y hace que los documentos solicitados estén disponibles para su descarga.

Sin embargo, ahora las interacciones con los clientes están cambiando. Las aplicaciones móviles, las redes sociales y el sitio web de la empresa están reemplazando poco a poco las comunicaciones telefónicas y en papel. Esto genera diferentes datos, desde imágenes hasta mensajes grabados, que se deben archivar.



El portal Iron Mountain Connect facilita la supervisión de los archivos



PLANTEAMIENTO INTEGRAL SOBRE EL ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

«Tener documentos digitales significa que podemos recuperar la información más rápidamente, realizar evaluaciones de riesgos mejor fundamentadas y brindar a los clientes acceso a sus datos en línea. Somos mucho más flexibles».

Eric van der Heiden, Director de Producción, Achmea

FÁCIL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN CUALQUIER FORMATO

Haciendo la transición al futuro

Achmea revisó su enfoque de gestión de documentos. Si bien la digitalización era una prioridad, la empresa también quería nuevos sistemas para archivar contenido digital original. Esta también fue una oportunidad para evaluar las tendencias y considerar cómo obtener un mayor valor del archivo.

«Nuestro principal objetivo era obtener información en formato digital para ayudar a nuestros clientes de la manera más eficiente», dice Eric van der Heiden, Director de Producción. «Pero también queríamos una perspectiva más amplia sobre el pasado y el futuro».

Para lograr estos objetivos, Achmea se embarcó en una colaboración técnica y estratégica con Iron Mountain, para aprovechar sus habilidades y experiencia. Evolucionó hacia una operación digital más sostenible sin dejar de gestionar el riesgo y el cumplimiento.

Un avance enorme

En toda la empresa, se prioriza el escaneo de ciertos archivos físicos. Estos incluyen documentos de pensiones, que a menudo deben conservarse hasta 100 años, y archivos de uso frecuente que representan el cinco por ciento de los archivos físicos. Con la ayuda de Iron Mountain, Achmea seguirá clasificando y reduciendo el 95 por ciento restante.



Uso óptimo de archivos históricos y nuevos contenidos digitales



DESAFÍOS



SOLUCIÓN



RESULTADO

LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR IMPACTAN EN MÚLTIPLES BENEFICIOS

«Este año, hemos llevado nuestra colaboración a un nivel superior. No sabemos cómo nos afectarán las nuevas tecnologías como el blockchain, pero juntos lo vamos a averiguar».

Eric van der Heiden, Director de Producción, Achmea

Reducción sustancial de costes

La evolución hasta la fecha es impresionante. En cuatro años, los archivos físicos han disminuido en un 25 por ciento, reduciendo los costes sustancialmente. Achmea escanea y cataloga cada vez más documentos. De esta manera los profesionales de seguros pueden acceder a la información más rápidamente y aprovechar un conjunto más amplio de datos para la evaluación de riesgos. Eso ayuda a ofrecer a los clientes cotizaciones de pólizas más competitivas.

Un servicio para los clientes más eficaz

Las nuevas formas de trabajar han mejorado la productividad y el servicio al cliente. Mientras que antes la gestión de procesos internos se centraba en un expediente a la vez, los archivadores ahora trabajan en lotes. Además de ser más eficiente, esto respalda una toma de decisiones más impactante. Por primera vez, los clientes pueden iniciar sesión en el sitio web de Achmea y ver de forma segura los detalles de su cuenta. Y, a medida que haya más información disponible digitalmente, la empresa podrá reaccionar más rápidamente según las condiciones del mercado o las solicitudes de los clientes.

«Estamos trabajando con Iron Mountain para determinar cómo proceder en la gestión de nuestros archivos físicos y digitales», afirma van der Heiden. «Nuestro objetivo es tener un entorno de documentación seguro y sostenible que nos permita interactuar con los clientes de la forma más eficaz posible».



 **Utilización de la capacidad de Iron Mountain para la gestión de archivos en la transición física a digital**

 **La auditoría de archivos físicos reduce los costes y proporciona información valiosa**

 **Las ganancias en eficiencia interna mejoran muchos aspectos de la atención al cliente**

 **La ayuda en la evaluación de tecnologías nuevas y emergentes agrega valor adicional**

EXAMINA OTRAS MANERAS EN LAS QUE TE PODEMOS AYUDAR



REDES SOCIALES

Síguenos en las principales redes sociales. Mantente al día con las noticias y opiniones sobre negocios y tecnología. Únete a la conversación.

©2021 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en los Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.



DESAFÍOS



SOLUCIÓN



RESULTADO