



# DALAM TRANSISINYA KE PENGGUNAAN ARSIP DIGITAL, PERUSAHAAN ASURANSI INI MAMPU MENINGKATKAN EFISIENSI DAN PENGALAMAN PELANGGANNYA

**"Pada awalnya, hubungan kami dengan Iron Mountain hanya sebatas untuk keperluan operasional, namun kini kami telah menjalin hubungan yang teknikal dan strategis. Mereka membantu kami melakukan transisi ke proses kerja digital dan membantu kami meraih tujuan untuk menjadi sebuah perusahaan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan"**

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



## TANTANGAN

Achmea, sebuah perusahaan asuransi terkemuka, berkeinginan untuk mempercepat proses transisi arsip-arsip yang dimilikinya ke dalam bentuk digital, demi mengakomodasi perubahan yang terjadi pada perilaku pelanggannya. Prioritas utamanya adalah melindungi data-data rahasia sesuai dengan ketentuan hukum dan industri, sekaligus mengurangi arsip fisik mereka yang jumlahnya sangat banyak serta membuat informasi yang dimilikinya dapat dengan mudah diakses oleh para pelanggan dan staf mereka.



## SOLUSI

Proses Manajemen Informasi Arsip Iron Mountain mencakup langkah pemindahan, pencatatan, dan penyimpanan arsip-arsip fisik Achmea ke dalam sebuah fasilitas penyimpanan offsite yang aman. Berkas-berkas yang ada dipindai agar dapat diunduh atau dipesan secara online melalui portal Iron Mountain Connect™ untuk dikirimkan keesokan harinya. Layanan Image on Demand menawarkan pemindaian untuk dokumen-dokumen yang sering digunakan dengan model bayar sesuai pemakaian (pay-as-you-go).



## HASIL

Kemitraan strategisnya dengan Iron Mountain membantu Achmea dalam menjalani proses transformasi digitalnya. Transformasi digital sebuah perusahaan asuransi mampu membantu mereka mengurangi arsip fisik yang ada dalam penyimpanan, memangkas biaya dan meningkatkan efisiensi. Dengan kemudahan akses informasi yang mereka peroleh, Achmea dapat melayani pelanggannya dengan lebih efektif: secara aman, teratur dan berkelanjutan.



**Pengurangan 25%** arsip fisik dalam empat tahun terakhir



**Transformasi digital yang cepat** yang sesuai dengan pola interaksi pelanggan



**Peningkatan layanan pelanggan** melalui akses data yang lebih cepat



**Manajemen risiko yang efektif** karena visibilitas arsip yang lebih baik

# OUTSOURCING: OPSI TERBAIK UNTUK MENGELOLA ARSIP FISIK

"Untuk dapat menjalankan aktivitas bisnis kami, kami memerlukan data pelanggan yang mudah diakses, aman dan sesuai dengan ketentuan hukum. Keahlian dan sumber daya yang dimiliki Iron Mountain adalah hal yang sangat diperlukan untuk dapat mewujudkan hal itu.

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

## MEMASTIKAN KEPATUHAN SEKALIGUS MEMITIGASI RISIKO

### Melindungi aset-aset penting

Sebagai perusahaan asuransi terbesar di Belanda, Achmea menyediakan polis kesehatan, jiwa, dan non-jiwa kepada 10 juta pelanggannya. Sebagai perusahaan yang telah berdedikasi selama lebih dari 200 tahun untuk membantu orang-orang mengelola risiko mereka, mereka telah melewati berbagai proses penting yang mencakup sejumlah merger dan akuisisi di masa lalu yang menghasilkan arsip dan dokumen dalam jumlah yang amat besar.

Dengan begitu banyaknya kotak penyimpanan berkas yang harus diklasifikasikan dan disimpan, Achmea tidak memiliki ruang atau sumber daya yang memadai untuk menangani proses transformasi digitalnya secara internal. Itulah mengapa tiga puluh tahun yang lalu perusahaan ini memutuskan untuk mengalihkan penanganan manajemen arsip statisnya ke Iron Mountain dan, untuk selama lima belas tahun sampai saat ini, juga manajemen arsip dinamisnya. Ini adalah tugas besar yang mengharuskan kami untuk mematuhi hukum dan peraturan dengan saksama, terutama yang terkait dengan keamanan informasi. Pemusnahan dokumen pun menciptakan kompleksitas dalam bentuk lain. Contohnya, dokumen legal harus disimpan selama tujuh tahun setelah meninggalnya penerima polis terakhir.

### Kelancaran alur operasional

Berkas kertas diambil dari kantor Achmea, lalu dicatat dan diberi *barcode* untuk memudahkan pelacakan, dan kemudian disimpan di fasilitas Iron Mountain yang aman. Berkas yang dipesan oleh Achmea melalui portal Iron Mountain Connect kemudian diambil untuk dikirim keesokan harinya. Ketika berkas tiba di perusahaan, tim internal memindai dan menyerahkan berkas tersebut dalam format digital kepada pihak yang memintanya. Departemen yang menangani urusan pensiun juga menggunakan layanan Image on Demand, di mana Iron Mountain memindai dan menyediakan dokumen yang diminta untuk dapat diunduh.

Akan tetapi, saat ini interaksi yang dilakukan pelanggan telah mengalami perubahan. Aplikasi seluler, media sosial, dan situs web perusahaan perlahan-lahan menggantikan telepon dan metode komunikasi berbasis kertas. Hal ini menghasilkan jenis data yang berbeda, dari yang berupa gambar hingga rekaman pesan, yang kesemuanya juga harus diarsipkan.



**Portal Iron Mountain Connect membuat pengelolaan arsip jadi lebih mudah**



## PENDEKATAN PENGARSIPAN YANG HOLISTIK DAN PENUH PERTIMBANGAN

**“Dengan memiliki arsip digital, itu artinya kami dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat, membuat penilaian risiko berbasis data dengan lebih baik, dan memberikan pelanggan akses ke data mereka secara online. Kami jadi jauh lebih fleksibel.”**

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

## KEMUDAHAN AKSES INFORMASI DALAM BERBAGAI FORMAT

### Melakukan transisi menuju masa depan

Achmea meninjau kembali pendekatan manajemen arsipnya. Meskipun digitalisasi adalah prioritas mereka, perusahaan juga menginginkan adanya sistem baru untuk pengarsipan konten digital yang mereka hasilkan sendiri. Ini juga merupakan kesempatan untuk mengevaluasi tren dan mempertimbangkan bagaimana agar bisa memperoleh nilai yang lebih besar dari arsip yang dimiliki.

“Fokus utama kami adalah mengubah informasi ke dalam format digital untuk dapat memberikan dukungan yang paling efisien bagi pelanggan kami,” ujar Eric van der Heiden, *Manager Output Services* perusahaan. “Tapi selain itu kami juga menginginkan perspektif yang lebih luas tentang masa lalu dan masa yang akan datang.”

Untuk mencapai tujuan ini, Achmea memulai kemitraan teknis dan strategis dengan Iron Mountain agar dapat memanfaatkan keterampilan dan pengalaman yang Iron Mountain miliki. Achmea berkeinginan untuk dapat berkembang menjadi perusahaan dengan operasional digital yang lebih berkelanjutan sambil terus mengelola risiko dan kepatuhannya.

### Perombakan besar-besaran

Di seluruh lini bisnis, terdapat sejumlah file fisik tertentu yang diprioritaskan untuk dipindai. Ini termasuk dokumen urusan pensiun, yang seringkali harus disimpan hingga 100 tahun, dan berkas-berkas lain yang sering kali digunakan. Karena keberhasilannya, Achmea bermaksud untuk meneruskan proyek ini ke tahap yang lebih lanjut.



**Penggunaan arsip lama dan konten digital baru secara optimal**

# CARA KERJA BARU YANG MENGHASILKAN SEJUMLAH EFISIENSI

**“Tahun ini, kami telah melakukan kolaborasi pada tingkat yang lebih lanjut . Kami tidak tahu manfaat apa yang dapat kami peroleh dari teknologi baru semacam *blockchain*, namun kami akan mencari tahunnya bersama-sama.”**

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

## Pengurangan biaya yang substansial

Kemajuan yang telah dialami sampai ini sangatlah mengesankan. Dalam empat tahun, arsip fisik telah berkurang sebanyak 25 persen, menghemat biaya secara substansial. Achmea telah memindai dan membuat katalog dokumen dalam jumlah yang banyak. Dengan demikian, para tenaga profesional asuransi mereka dapat menemukan informasi dengan lebih cepat dan memanfaatkan kumpulan data yang lebih luas untuk melakukan penilaian risiko. Hal itu membantu perusahaan untuk dapat memberikan penawaran polis dengan lebih kompetitif kepada pelanggan.

## Melayani pelanggan dengan lebih efektif

Cara kerja yang baru telah meningkatkan produktivitas dan proses pemberian layanan pelanggan. Jika sebelumnya manajemen proses internal hanya akan fokus pada satu berkas di satu waktu, petugas pengarsipan kini bekerja dengan dokumen yang telah dikelompokkan. Selain lebih efisien, hal ini juga membantu mereka dalam mengambil keputusan yang lebih berdampak. Untuk pertama kalinya, pelanggan dapat mengunjungi situs web Achmea dan melihat rincian akun mereka dengan aman. Dan, dengan semakin banyaknya informasi yang tersedia secara digital, perusahaan dapat merepson kondisi pasar atau permintaan pelanggan dengan lebih cepat.

“Kami bekerja sama dengan Iron Mountain untuk menentukan bagaimana melanjutkan langkah pengelolaan arsip fisik dan digital kami,” tegas van der Heiden. “Tujuan kami adalah untuk memperoleh lingkungan pengarsipan yang aman dan berkelanjutan yang memungkinkan kami berinteraksi dengan pelanggan dengan seefektif mungkin.”



**Manfaatkan keterampilan Iron Mountain dalam melakukan manajemen arsip pada transisi dari dokumen fisik ke digital**



**Pemeriksaan arsip fisik dapat menghemat biaya dan mengungkap informasi berharga**



**Efisiensi proses internal mampu meningkatkan banyak aspek layanan pelanggan**



**Membantu mengevaluasi teknologi baru dan berkembang untuk memberi nilai tambah**



**PELAJARI TENTANG**  
Transformasi digital  
Iron Mountain

**LIHAT**  
Studi kasus Iron  
Mountain lainnya.

**HUBUNGI KAMI**  
08445 60 70 80  
ironmountain.co.uk

**BERGABUNGLAH BERSAMA KAMI**  
Ikuti sosial media kami untuk terus memantau berita dan bahasan  
tentang bisnis dan teknologi. Bergabunglah bersama kami.

© 2020 Iron Mountain Incorporated. Hak cipta dilindungi undang-undang. Iron Mountain dan desain bentuk gunung adalah merek dagang terdaftar dari Iron Mountain Incorporated di AS dan negara lainnya. Semua merek dagang dan merek dagang terdaftar lainnya adalah merupakan hak milik dari pemiliknya masing-masing.

