



VERZEKERAAR VERBETERT EFFICIENCY EN KLANTERVARING MET VERSNELDE DIGITALISERING VAN DOSSIERS

“Onze relatie met Iron Mountain heeft zich ontwikkeld van puur operationeel naar technisch en strategisch. Ze helpen ons bij de digitale transitie en onze evolutie naar een duurzame onderneming.”

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



UITDAGING

Verzekeraar Achmea wilde zijn dossiers in versneld tempo digitaliseren, in antwoord op veranderingen in gedrag en behoeften van cliënten. Informatie moest beter toegankelijk worden voor medewerkers en cliënten, terwijl de omvang van het enorme papieren archief moest worden teruggebracht. Randvoorwaarde bij de operatie was borging van de vertrouwelijkheid van cliëntgegevens, zoals vereist door wet- en regelgeving en branchevoorschriften.



OPLOSSING

Het Record Information Management van Iron Mountain voorziet in transport, registratie en opslag van de fysieke archieven van Achmea op een veilige externe locatie. Dossiers kunnen worden gescand voor downloads of online worden besteld via de Iron Mountain Connect™ portal, voor levering op de volgende werkdag. En Image on Demand biedt scanservice op afroep voor veelgebruikte documenten.



RESULTATEN

Een strategische partnership met Iron Mountain ondersteunt Achmea op de weg naar verdere digitalisering. De verzekeraar verkleint zijn fysieke archief, verlaagt kosten en verhoogt de efficiency. Nu informatie breder en sneller beschikbaar is, kan Achmea cliënten effectiever bedienen: veilig, verantwoord en duurzaam.



25% besparing

op fysieke archieven in de afgelopen vier jaar



Soepele digitale transformatie

voor betere interactie met de cliënt



Betere klantenservice

door snellere gegevenstoegang



Effectief risicobeheer

dankzij meer zicht op archiefinhoud

UITBESTEDEN: DE BESTE OPLOSSING VOOR FYSIEKE ARCHIEVEN

“Voor een effectieve bedrijfsvoering moeten onze klantgegevens toegankelijk, veilig en wettelijk geborgd zijn. De expertise en faciliteiten van Iron Mountain zijn essentieel om dat te realiseren.”

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

COMPLIANCE BORGEN EN RISICO'S BEPERKEN

Gegevensbescherming cruciaal

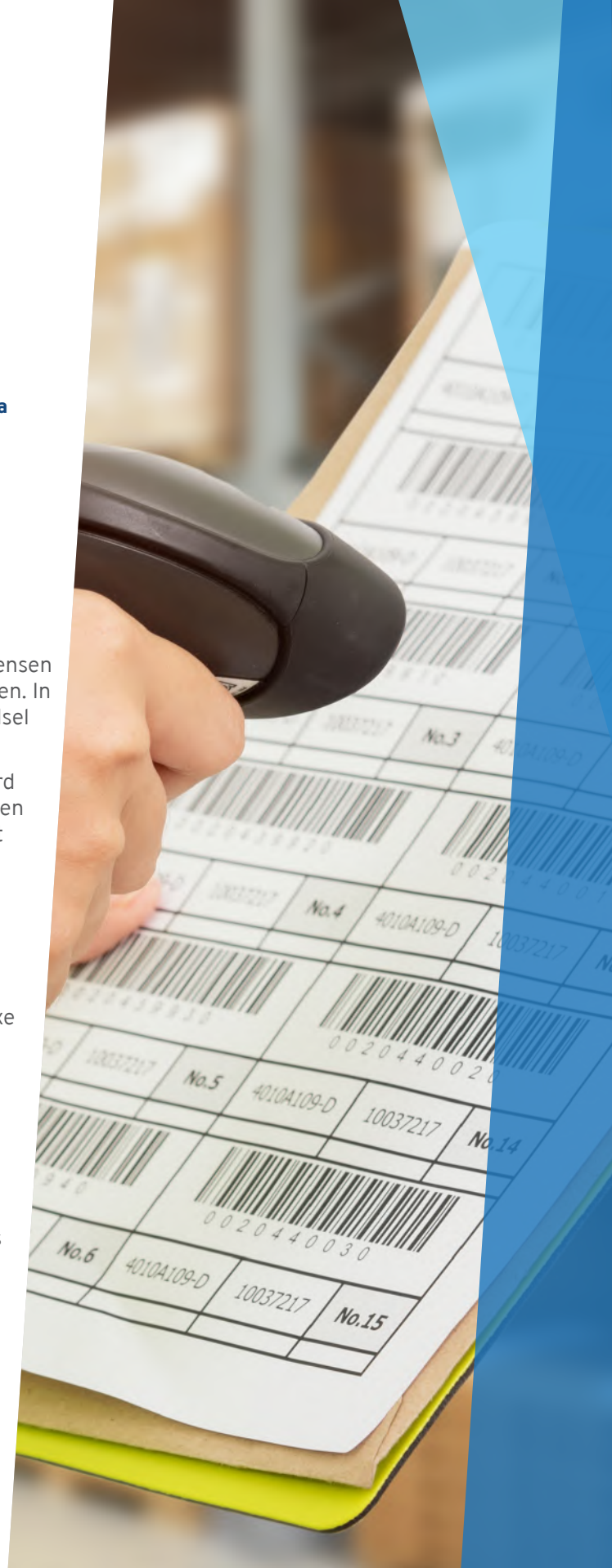
Als Nederlands grootste verzekeraar biedt Achmea tien miljoen mensen zorg-, schade- en inkomensdekking. Het bedrijf helpt mensen al meer dan tweehonderd jaar om risico's aanvaardbaar te houden. In die tijd is er door fusies en overnames een uitgebreid archiefstelsel ontstaan.

Gezien het aantal archiefdozen dat moet worden geadmineistreerd en opgeslagen, heeft Achmea simpelweg niet voldoende ruimte en mensen om dat proces in eigen hand te houden. Daarom besloot het bedrijf dertig jaar geleden al om beheer van statisch archief bij Iron Mountain onder te brengen en sinds vijftien jaar ook de dynamische archieven. De uitvoering van die gigantische taak gaat gepaard met strenge wettelijke en compliance-eisen, met name op het gebied van informatiebeveiliging. Daarnaast is ook documentvernietiging een gecompliceerd aandachtsgebied. Zo geldt bijvoorbeeld voor veel juridische documenten een complexe bewaarplicht, terwijl ook aan de AVG privacywetgeving moet worden voldaan.

Soepele operatie

De papieren dossiers worden opgehaald bij de kantoren van Achmea, geregistreerd, van een barcode voorzien en opgeslagen op een beveiligde locatie van Iron Mountain. Achmea kan dossiers opvragen via de Iron Mountain Connect-portal, voor levering op de volgende werkdag. Bij aankomst scant het team van Achmea zelf de dossiers, of delen daarvan, en stuurt die in digitale versie door naar de aanvrager. De afdeling Pensioenen gebruikt ook de Image on Demand-service, waarbij Iron Mountain de gevraagde scans maakt en ze klaarzet om te downloaden.

De laatste tijd echter verandert de interactie met de verzekerden. Mobiele apps, social media en de website van Achmea verdringen geleidelijk de telefonische en papieren communicatie. Dat genereert nieuwe gegevenstypes, van beeldmateriaal tot opgenomen berichten, die allemaal conform de geldende vereisten opgeslagen moeten worden.



De Iron Mountain Connect-portal biedt een helder archiefoverzicht



HOLISTISCH EN DOORDACHT ARCHIEFBELEID

“Dankzij digitalisering hebben we informatie sneller beschikbaar, kunnen we sneller beslissingen nemen, betere risico-inschattingen maken en verzekerden online toegang bieden tot hun gegevens. We zijn veel flexibeler.”

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

SNELLE TOEGANG TOT ELKE VORM VAN INFORMATIE

Stap naar de toekomst

Achmea lichtte haar dossierbeleid grondig door. Digitalisering werd een belangrijke prioriteit, maar de verzekeraar wilde ook nieuwe systemen om de eigen digitale content te kunnen archiveren. Dat biedt de mogelijkheid om trends te signaleren en te analyseren, en de informatie in het archief beter te benutten.

“Speerpunt was om informatie in digitale vorm te gieten, zodat we onze klanten beter van dienst kunnen zijn,” zegt Eric van der Heiden, Manager Content and Output Services van Achmea. “Maar we wilden ook een bredere kijk op het verleden en de toekomst.”

Om die doelen te realiseren ging Achmea een technische en strategische samenwerking met Iron Mountain aan, gebruikmakend van de specialistische kennis en ervaring van de leverancier. Dat heeft geleid tot een duurzamere, digitale werkwijze, zonder concessies aan risicobeheer en compliance.

Grootschalig project

Door het hele bedrijf worden bepaalde dossiers geselecteerd om als eerste te worden gescand. Het gaat daarbij om pensioendocumenten, die vaak wel tot honderd jaar bewaard moeten blijven, tot veelgebruikte dossiers. Achmea is vanwege de succesvolle resultaten voornemens om dit project verder op te schalen.



Optimaal gebruik van oude archieven en nieuwe digitale content



NIEUWE WERKWIJZEN ZORGEN VOOR MEERVOUDIGE EFFICIENCY

“Dit jaar hebben we onze samenwerking naar een hoger niveau getild. We weten nog niet wat nieuwe technologieën als bijvoorbeeld blockchain voor ons gaan betekenen, maar dat gaan we samen uitzoeken.”

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

Aanzienlijke kostenbesparingen

De resultaten tot dusver zijn indrukwekkend. In vier jaar tijd is het archiefoppervlak met 25 procent teruggebracht, wat een flinke kostenbesparing oplevert. Achmea scant en catalogiseert zelf steeds meer documenten. Zo kunnen de verzekeringsspecialisten sneller informatie vinden en meer data inzetten voor risicobeoordeling. Dat helpt om cliënten scherper geprijsde offertes te kunnen doen.

Effectievere dienstverlening

Nieuwe werkwijzen hebben geleid tot verbetering van de productiviteit en de dienstverlening. Waar het werkproces voorheen was ingericht op afhandeling van enkelvoudige dossiers, kunnen de Records Officials de archieven steeds meer digitaal verwerken. De cliënten van Achmea kunnen hun gegevens vaker zelfstandig op een veilige manier benaderen en inzien. En naarmate er meer informatie digitaal beschikbaar komt, kan de onderneming sneller inspelen op marktomstandigheden of klantverzoeken.

“We kijken met Iron Mountain hoe we onze fysieke en digitale archieven beter kunnen beheren,” zegt Van der Heiden. “Ons doel is een veilige en duurzame archiefomgeving voor een zo effectief mogelijke interactie met de klant.”



 **Inzet van de kennis en kunde van Iron Mountain voor archiefbeheer tijdens de transitie van fysiek naar digitaal**

 **Doorlichten van fysieke archieven verlaagt kosten en brengt waardevolle informatie naar boven**

 **Interne efficiencywinst draagt bij aan betere dienstverlening**

 **Hulp met evaluatie van nieuwe en opkomende technologieën voegt steeds meer waarde toe**

WE KUNNEN MEER VOOR U BETEKENEN

PRAAT MEE

Volg ons op social media en blijf altijd op de hoogte van zakelijk en technologische inzichten en ontwikkelingen.

© 2020 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het logo met de berg zijn geregistreerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de Verenigde Staten en andere landen. Alle overige genoemde handelsmerken en geregistreerde handelsmerken worden erkend.