



## W PROCESIE PRZECHODZENIA NA DOKUMENTACJĘ CYFROWĄ, FIRMA UBEZPIECZENIOWA ZWIĘKSZA WYDAJNOŚĆ I POPRAWIA OBSŁUGĘ KLIENTA

**„Początkowo nasze relacje z firmą Iron Mountain były w dużej mierze operacyjne, a teraz są techniczne i strategiczne. Firma pomaga nam w przejściu na technologię cyfrową i osiągnięciu celu, jakim jest stanie się przedsiębiorstwem przyjaznym środowisku”.**

**Eric van der Heiden, Kierownik ds. Usług Kontentu i Wyników, Achmea**



### WYZWANIE

Wiodąca firma ubezpieczeniowa Achmea zdecydowała się przejść na zapisy cyfrowe, aby dostosować się do zmieniających się potrzeb klientów. Nadrzędnym celem było zabezpieczenie poufnych danych zgodnie z wymogami prawnymi i branżowymi przy jednoczesnym zmniejszeniu ogromnego archiwum fizycznego i ułatwieniu dostępu do informacji klientom i pracownikom.



### ROZWIĄZANIE

Record Information Management z Iron Mountain obejmuje transport, rejestrowanie i przechowywanie fizycznych archiwów Achmea w bezpiecznym obiekcie poza siedzibą firmy. Pliki można skanować w celu pobrania lub zamówić online za pośrednictwem portalu Iron Mountain Connect™ i otrzymać je następnego dnia. Usługa „skan na żądanie” oferuje skanowanie często używanych dokumentów na zasadzie płacenia za wykonaną pracę („pay-as-you go”).



### EFEKTY

Strategiczne partnerstwo z Iron Mountain oznacza wymierną pomoc firmie Achmea w jej cyfrowej podróży. Ubezpieczyciel redukuje fizyczne archiwa, obniża koszty i zwiększa efektywność. Dzięki łatwiejszemu dostępowi do informacji Achmea może zapewnić lepszą obsługę swoim klientom - bezpiecznie i zgodną z przepisami.



#### 25% redukcja

archiwów fizycznych w ciągu ostatnich czterech lat



#### Szybka transformacja cyfrowa

odzwierciedla sposób w jaki klienci się kontaktują



#### Udoskonalona obsługa klienta

dzięki szybszemu dostępowi do danych



#### Skuteczne zarządzanie ryzykiem

dzięki większej widoczności zasobów w archiwum

# OUTSOURCING: NAJLEPSZE ROZWIĄZANIE DLA ARCHIWÓW FIZYCZNYCH

**„Aby prowadzić naszą podstawową działalność, potrzebujemy danych klientów, które muszą być dostępne, bezpieczne i przechowywane zgodnie z prawem. Wiedza i zasoby firmy Iron Mountain są niezbędne do osiągnięcia tego celu”.**

**Eric van der Heiden, Kierownik ds. Usług Kontentu i Wyników, Achmea**

## ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z PRZEPISAMI PRZY JEDNOCZESNYM OBNIŻENIU RYZYKA

### Ochrona cennych aktywów

Jako największy holenderski ubezpieczyciel, firma Achmea oferuje 10. milionom klientów polisy zdrowotne, majątkowe i na życie. Od ponad 200 lat pomaga ludziom w zarządzaniu ryzykiem, a zdobyte doświadczenie, w tym wcześniejsze fuzje i przejęcia, pozwoliły na stworzenie obszernych archiwów danych.

Przy tak dużej ilości pudeł z dokumentami, które należy sklasyfikować i przechowywać, Achmea nie ma miejsca ani zasobów na to, aby prowadzić ten proces we własnym zakresie. Dlatego 30 lat temu firma zdecydowała się oddać zarządzanie archiwami nieaktywnymi Iron Mountain, a od 15 lat współpraca obejmuje również archiwa aktywne. To herkulesowe zadanie wymagające ścisłej zgodności z przepisami i regulacjami prawnymi, zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa informacji. Niszczenie dokumentów wiąże się z innymi wymogami. Na przykład, dokumenty prawne muszą być przechowywane przez siedem lat po śmierci ostatniego beneficjenta polisy.

### Sprawne działanie

Teczki papierowe są zabierane z biur firmy Achmea, rejestrowane i oznaczane kodami kreskowymi w celu umożliwienia ich monitorowania, a następnie przechowywane w bezpiecznym obiekcie Iron Mountain. Achmea zleca pobieranie plików na portalu Iron Mountain Connect z dostawą następnego dnia. Dział emerytur korzysta również z usługi „skan na żądanie”, w ramach której firma Iron Mountain skanuje i udostępnia do pobrania zamówione dokumenty. Obecnie kontakty z klientami ulegają zmianie.

Aplikacje mobilne, media społecznościowe i strona internetowa firmy powoli zastępują komunikację telefoniczną i papierową. Powoduje to generowanie różnych danych, od zdjęć po nagrane wiadomości, a wszystkie muszą być archiwizowane.



**Portal Iron Mountain Connect ułatwia nadzorowanie archiwów.**





## PRZEMYŚLANE I CAŁOŚCIOWE PODEJŚCIE DO ARCHIWIZACJI

**„Posiadanie cyfrowych zapisów oznacza, że możemy szybciej wyszukiwać informacje, dokonywać bardziej świadomych ocen ryzyka, a także zapewnić klientom dostęp do danych przez Internet. Jesteśmy o wiele bardziej elastyczni”.**

**Eric van der Heiden, Kierownik ds. Usług Kontentu i Wyników, Achmea**

## ŁATWY DOSTĘP DO INFORMACJI W DOWOLNYM FORMACIE

### Podróż do przyszłości

Achmea przeprowadziła przegląd zarządzania dokumentacją. Digitalizacja była jednym z priorytetów, ale firma chciała także nowych systemów archiwizacji natywnych treści cyfrowych. Była to również okazja do przeprowadzenia oceny trendów i zastanowienia się, jak uzyskać większą wartość z danych w archiwum.

„Skupiliśmy się przede wszystkim na przeniesieniu informacji do formatu cyfrowego tak, aby jak najefektywniej wspierać naszych klientów”, mówi Eric van der Heiden, Kierownik ds. Usług Kontentu i Wyników.

„Chcieliśmy też uzyskać szersze spojrzenie na przeszłość i przyszłość”.

Aby osiągnąć ten cel, firma Achmea nawiązała techniczne i strategiczne partnerstwo z Iron Mountain. Dzięki tej współpracy ubezpieczyciel rozpoczął transformację w kierunku cyfrowego prowadzenia biznesu, lepszego zarządzania ryzykiem i zgodnością (compliance).

### Całkowita przebudowa

W firmie Achmea niektóre pliki fizyczne są traktowane priorytetowo jeśli chodzi o skanowanie. Obejmuje to dokumenty emerytalne, które często muszą być przechowywane nawet przez 100 lat jak i dokumenty często używane. Współpraca z Iron Mountain przyniosła bardzo pozytywne rezultaty, dlatego Achmea zamierza dalej rozwijać ten projekt.



**Optymalne wykorzystanie archiwów historycznych i nowych zasobów cyfrowych.**



# NOWE SPOSOBY PRACY PRZYNOSZĄ WIELE KORZYŚCI

**„W bieżącym roku nasza współpraca weszła na wyższy poziom. Nie wiemy, co nowe technologie, takie jak blockchain, będą dla nas oznaczać, wspólnie się tego dowiadujemy”.**

**Eric van der Heiden, Kierownik ds. Usług Kontentu i Wyników, Achmea**

## Znaczna redukcja kosztów

Dotychczasowe rezultaty są imponujące. W ciągu czterech lat archiwa fizyczne zostały zredukowane o 25 procent, co znacznie obniżyło koszty. Achmea skanuje i kataloguje coraz więcej dokumentów. Dzięki temu specjaliści ubezpieczeniowi mogą szybciej znajdować informacje i korzystać z szerszej puli danych w ocenie ryzyka. W efekcie klienci otrzymują bardziej konkurencyjne oferty polis.

## Efektywniejsza obsługa klientów

Nowe sposoby pracy poprawiły wydajność i obsługę klienta. O ile wcześniej wewnętrzne zarządzanie procesami koncentrowało się w jednym momencie na pojedynczych teczkach dokumentacji, obecnie pracownicy archiwum pracują nad partiami dokumentów. Jest to nie tylko bardziej efektywne, ale także umożliwia podejmowanie bardziej racjonalnych decyzji. Klienci mogą po raz pierwszy zalogować się na stronie internetowej Achmea i bezpiecznie przeglądać szczegółowe dane swojego konta. W związku z tym, że coraz więcej informacji jest dostępnych w formie cyfrowej, firma może jeszcze szybciej reagować na uwarunkowania rynkowe lub potrzeby klientów.

„Współpracujemy z firmą Iron Mountain w celu opracowania sposobu postępowania w zakresie zarządzania naszymi archiwami fizycznymi i cyfrowymi”, potwierdza Eric van der Heiden. „Naszym celem jest bezpieczne i trwałe środowisko archiwizacji, które umożliwia nam najbardziej efektywną współpracę z klientami”.



 **Wykorzystanie wiedzy firmy Iron Mountain w zakresie zarządzania archiwami przy przejściu z formy fizycznej na cyfrową**

 **Audyt archiwów fizycznych obniża koszty i umożliwia odkrycie cennych informacji**

 **Podwyższenie wydajności w firmie przyczynia się do poprawy wielu aspektów obsługi klienta**

 **Dodatkową wartość stanowi pomoc w ocenie nowych technologii**

POZNAJ INNE  
SPOSOBY POMOCY



**PRZYŁĄCZ SIĘ DO ROZMOWY**

Śledź nas na wiodących portalach społecznościowych. Bądź na bieżąco z wiadomościami i opiniami na temat biznesu i technologii. Przyłącz się do rozmowy.

©2021 Iron Mountain Incorporated. Wszelkie prawa zastrzeżone. Iron Mountain i wizerunek góry są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Iron Mountain Incorporated w Stanach Zjednoczonych i innych krajach i wykorzystywanymi na mocy licencji. Wszystkie inne znaki towarowe są własnością ich właścicieli.

