



Requirements



Transparency



Terms



Law

COMPLIANCE

DİJİTALE GEÇİŞ YAPAN SİGORTA ŞİRKETİ VERİMLİLİĞİ ARTIRIRKEN MÜŞTERİ DENEYİMİNİ İYİLEŞTİRİYOR

“Başlangıçta Iron Mountain ile olan ilişkimiz büyük ölçüde operasyoneldi, ancak şimdi daha teknik ve stratejik bir ilişkimiz var. Dijitale geçiş yapmamıza ve çevresel olarak sürdürülebilir bir şirket olma hedefimize ulaşmamıza yardımcı oluyorlar.”

Eric van der Heiden, İçerik ve Çıktı Hizmetleri Müdürü, Achmea



KARŞILAŞILAN ZORLUK

Sektörün önde gelen sigorta şirketlerinden Achmea, müşteri davranışlarındaki değişiklikleri daha iyi görebilmek için dijital geçişini hızlandırmak istedi. Şirketin öncelikleri arasında kişisel verileri yasal ve sektörel gereksinimlere uygun olarak gizlemek, büyük miktardaki fiziksel arşivi azaltmak ve bilgileri müşteriler ve personel için daha erişilebilir hale getirmek yer alıyordu.



ÇÖZÜM

Iron Mountain'dan Belge ve Bilgi Yönetimi hizmeti alan Achmea'nın fiziksel arşivleri, güvenli Iron Mountain tesislerine taşındı, indekslendi ve saklanacağı bölüme yerleştirildi. Achmea dilerse dosyaları indirmek üzere taratabiliyor veya ertesi gün teslim edilmek üzere Iron Mountain portalı aracılığıyla online sipariş edilebiliyor. Talep Üzerine Görüntüleme hizmetiyle sık kullanılan dokümanlar için kullandıkça ödeme yapıyor.



FAYDALAR

Iron Mountain ile kurduğu bu stratejik ortaklık, Achmea'yı dijital yolculuğunda destekliyor. Sigorta şirketi fiziksel arşivlerini azaltıyor, maliyetleri düşürüyor ve verimliliği artırıyor. Achmea, bilgilerin daha kolay erişilebilir olmasıyla müşterilerine daha etkin, güvenli, yasalarla uyumlu ve sürdürülebilir bir şekilde hizmet verebiliyor.



Son 4 yılda fiziksel arşivlerde **%25 azalma**



Veriye daha hızlı erişim sayesinde **iyileştirilmiş müşteri hizmeti**



Müşterilerin nasıl etkileşime geçtiğini yansıtan **kapsamlı dijital dönüşüm**



Daha fazla arşiv görünürlüğü sayesinde **etkin risk yönetimi**



FİZİKSEL ARŞİVLER İÇİN KURUM DIŞI TESİS KULLANIMI EN İYİ SEÇENEK

“Temel faaliyetimizi gerçekleştirmek için müşteri verilerinin erişilebilir, güvenli ve yasal olarak uyumlu olmasına ihtiyacımız var. Bunu başarmak için Iron Mountain uzmanlığı ve kaynaklarına güveniyoruz.”

Eric van der Heiden, İçerik ve Çıktı Hizmetleri Müdürü, Achmea

RİSKİ AZALTIRKEN YASALARA UYGUNLUĞU SAĞLIYOR

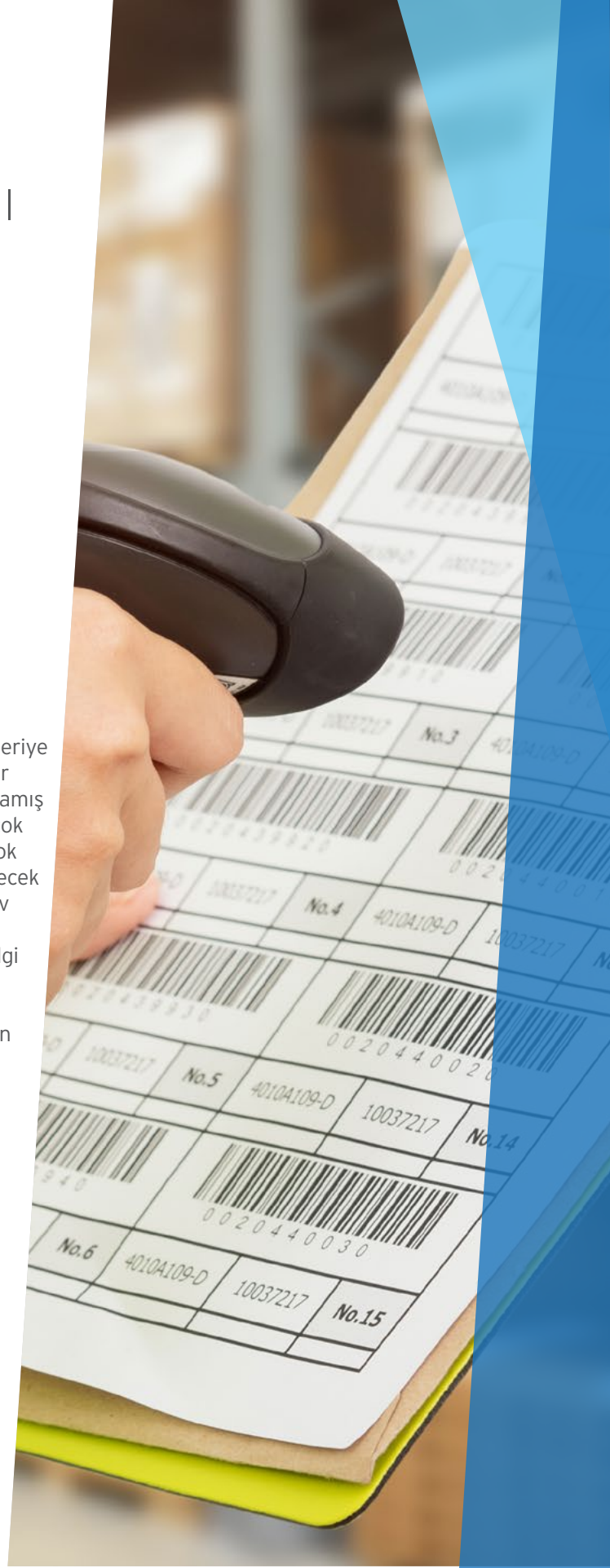
Kıymetli varlıklarını koruyor

Hollanda'nın en büyük sigorta şirketi olan Achmea, 10 milyon müşteriye sağlık, hayat ve hayat dışı sigorta hizmeti sunuyor. 200 yılı aşkın bir süredir insanların riskleri yönetmesine yardımcı olmaya kendini adanmış bu şirket, geçmiş birleşmeler ve satın almaların da sonucu olarak çok kapsamlı bir arşive sahipti. Ancak sınıflandırılacak ve saklanacak çok sayıda dosyayı şirket içinde saklayacak alana veya bu süreci yönetecek kaynaklara sahip değildi. Bu nedenle şirket otuz yıl önce statik arşiv yönetimini Iron Mountain'a aktarmaya karar verdi ve son on beş yıldır dinamik arşivlerini de aktarıyor. Bu arşiv aktarımı, özellikle bilgi güvenliği olmak üzere yasalara ve düzenlemelere uyum gerektiren oldukça zor bir süreç. Belge imhası da farklı sorunları beraberinde getiriyor. Örneğin, yasal belgelerin, policeden yararlanan son kişinin vefatından sonra yedi yıl saklanması gerekiyor.

Sorunsuz bir aktarım süreci

Kağıt dosyalar Achmea ofislerinden toplandı, indekslendi ve takip için barkodlandıktan sonra güvenli Iron Mountain tesisinde saklanmak üzere tesise götürüldü. Achmea, ertesi gün teslimat için Iron Mountain portalından sipariş verdi. Siparişi alan Iron Mountain ekipleri dosyaları taradıktan sonra talepte bulunan kişiye iletti. Emeklilik departmanı da Iron Mountain'ın belgeyi tarayıp indirmeye hazır hale getirdiği Talep Üzerine Görüntüleme hizmetini sıklıkla kullandı.

Ancak artık müşteri etkileşimleri değişiyor. Mobil uygulamalar, sosyal medya ve şirketin web sitesi yavaş yavaş telefon ve kağıt tabanlı iletişimin yerini alıyor. Bu şekilde müşteriler, görsellerden kayıtlı mesajlara kadar tamamı arşivlenmesi gereken farklı veriler üretiyor.



Iron Mountain portalı arşivlerin kontrolünü kolaylaştırır.

ARŞİVLEMeye BÜTÜNSEL VE İYİ DÜŞÜNÜLMÜŞ BİR YAKLAŞIM

"Belgelerimizi dijital ortamda görüntülemek; bilgilere daha hızlı erişmemiz, daha bilinçli risk değerlendirmeleri yapabilmemiz ve müşterilerin verilerine online erişim sağlayabilmemiz anlamına geliyor. Biz artık çok daha esneğiz."

Eric van der Heiden, İçerik ve Çıktı Hizmetleri Müdürü, Achmea

HER FORMATTAKİ BİLGİYE KOLAY ERİŞİM

Sürdürülebilir bir dijital operasyona sahip oldu

Achmea, belge yönetimi yaklaşımını gözden geçirdi. Dijitalleşme bir öncelik olsa da, şirket yerel dijital içeriği arşivlemek için de yeni sistemler istiyordu. Bu aynı zamanda yeni müşteri eğilimlerini değerlendirmek ve arşivden nasıl daha fazla değer elde edebileceğini düşünmek için bir fırsattı. Çıktı Hizmetleri Müdürü Eric van der Heiden, "Ana odak noktamız müşterilerimizi en verimli şekilde desteklemek için bilgiyi dijitale aktarmaktı." diyor. "Ama aynı zamanda geçmiş ve geleceğimize daha geniş bir çerçeveden bakabilmek de istedik." Bu hedeflere ulaşmak için Achmea, yetkinlik ve tecrübelerinden yararlanmak üzere Iron Mountain ile teknik ve stratejik bir ortaklığa imza attı. Achmea artık bir yandan riskini ve yasalara uyum sürecini yönetirken bir yandan da daha sürdürülebilir bir dijital operasyona sahip oluyor.

Taranacak dosyalar önceliklendirildi

İşletme genelinde taranacak fiziksel belgeler önceliklendirildi. Bu belgeler genellikle 100 yıla kadar saklanması gereken emeklilik belgeleri ve sık kullanılan başka belgeleri kapsıyordu. Başarılı sonuçlar elde edilince Achmea bu projeyi daha da büyütmeye karar verdi.



Eski arşivler ve yeni dijital içerik birlikte en iyi şekilde kullanıldı.

YENİ ÇALIŞMA ALANLARI İLE VERİMLİLİĞİMİZİ ARTIRIYORUZ

“Bu yıl iş birliğimizi bir üst seviyeye taşıdık. Blockchain gibi yeni teknolojilerin bizim için ne anlama geleceğini bilmiyoruz ama Iron Mountain ile birlikte keşfediyoruz.”

Eric van der Heiden, İçerik ve Çıktı Hizmetleri Müdürü, Achmea

Maliyetler önemli oranda azaldı

Bugüne kadar katedilen ilerleme gerçekten çok etkileyici. Dört yıl içinde Achmea'nın fiziksel arşivi yüzde 25 oranında azaldı ve bu da maliyetleri önemli ölçüde düşürdü. Achmea, giderek daha fazla belgeyi tarıyor ve sınıflandırıyor. Böylece, sigorta uzmanları bilgileri daha hızlı bulabiliyor ve risk değerlendirmesi için daha geniş bir veri havuzundan yararlanabiliyor. Sonuç olarak müşterilere daha rekabetçi poliçe teklifleri verilebiliyor.

Müşterilere verilen hizmet daha etkin hale geldi

Yeni çalışma yöntemleri, verimliliği artırdı ve müşteri hizmetlerini iyileştirdi. Daha önce bir seferde tek dosya üzerinde çalışabilen arşiv çalışanları artık birden fazla dosya üzerinde çalışabiliyor. Böylece verimlilik artarken, daha etkili kararlar alınabiliyor. Müşteriler ilk kez Achmea web sitesine giriş yaparak kendi bilgilerini güvenli bir şekilde görüntüleyebiliyor. Daha fazla bilgi dijital ortama aktarıldıkça Achmea piyasa koşullarına veya müşteri taleplerine daha hızlı tepki verebilir hale geliyor. Van der Heiden, “Fiziksel ve dijital arşivlerimizi nasıl yönetmemiz gerektiği konusunda Iron Mountain ile birlikte çalışıyoruz” diyor. “Amacımız, müşterilerle mümkün olduğunca etkin bir şekilde etkileşim kurmamızı sağlayan, güvenli ve sürdürülebilir bir arşivleme ortamıdır.”



 **Fizikselden dijitale geçişte Iron Mountain'ın arşiv yönetimi yetkinliklerinden yararlandı.**

 **Fiziksel arşivleri kontrol altına alarak maliyetler düşürüldü ve verilerin gizli kalmış değeri ortaya çıkarıldı.**

 **Şirket içi süreçlerde artan verimlilik sayesinde müşteri hizmetleri birçok yönüyle iyileştirildi.**

 **Yeni ve gelişmekte olan teknolojileri değerlendirme sürecinde Iron Mountain'ın desteği ekstra değer yarattı.**



SOSYAL MEDYADA BİZİ TAKİP EDİN
İş dünyası ve dijital dönüşüm ile ilgili haberler için sosyal medya hesaplarımızı takip edin.

©2021 Iron Mountain Incorporated. Tüm hakları saklıdır. Iron Mountain ve “dağın tasarımı”, Iron Mountain Incorporated'in ABD ve diğer ülkelerdeki tescilli ticari markalarıdır ve lisanslıdır. Diğer tüm ticari markalar ve tescilli ticari markalar ilgili sahiplerinin mülkiyetindedir.



KARŞILAŞILAN ZORLUK



ÇÖZÜM



FAYDALAR