



# EN METTANT LE CAP SUR DES ARCHIVES DIGITALES, UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE RENFORCE SES PERFORMANCES ET L'EXPÉRIENCE DE SES CLIENTS

« À l'origine, notre relation avec Iron Mountain était essentiellement opérationnelle, mais elle a désormais pris un tournant technique et stratégique. En effet, Iron Mountain nous aide à réaliser notre transition vers le digital et à atteindre notre objectif de devenir une entreprise écoresponsable. »

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



## DÉFI

Achmea, compagnie d'assurances néerlandaise de premier ordre, souhaitait accélérer sa transition vers des archives digitales pour s'adapter à l'évolution du comportement des clients. Parmi ses priorités figuraient la protection des données confidentielles pour se conformer aux exigences réglementaires et du marché, la réduction de l'énorme volume d'archives physiques et une information plus accessible pour ses clients et collaborateurs.



## SOLUTION

L'offre Iron Mountain de gestion des documents et du patrimoine informationnel comprend le transport, la consignation ainsi que la conservation des archives physiques d'Achmea dans un établissement hors site sécurisé. Les dossiers peuvent être numérisés pour être ensuite téléchargés ou commandés en ligne via le portail Iron Mountain Connect™ pour une livraison le jour suivant. Le service Image on Demand permet de numériser à la carte les documents les plus souvent utilisés.



## RÉSULTATS

Un partenariat stratégique avec Iron Mountain accompagne Achmea dans sa transformation digitale. L'assureur est en train de réduire le volume d'archives physiques, de diminuer ses coûts et d'optimiser ses performances. Grâce à un capital informationnel plus disponible, Achmea peut répondre aux attentes et besoins de ses clients de manière plus efficace, fiable, conforme et écoresponsable.



**Une réduction de 25 %** du volume d'archives physiques ces 4 dernières années



**Une transformation digitale souple** qui s'adapte à l'évolution des comportements clients



**Une amélioration du service client** grâce à un accès plus rapide aux données



**Une gestion des risques efficace** grâce à une meilleure visibilité des archives

# SOUS-TRAITER : LA MEILLEURE OPTION POUR LES ARCHIVES PHYSIQUES

« Pour faire notre métier correctement, les données clients doivent être à la fois disponibles, sécurisées et conformes à la législation. L'expertise et les ressources Iron Mountain sont essentielles pour atteindre cet objectif. »

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

## GARANTIR LA CONFORMITÉ TOUT EN ATTÉNUANT LE RISQUE

### Protéger les actifs précieux

Principal assureur néerlandais, Achmea gère notamment des contrats d'assurance santé et vie pour 10 millions de clients. Ayant pour mission d'aider les personnes à gérer les risques depuis plus de deux siècles, ce riche héritage issu de fusions et d'acquisitions antérieures a généré des archives devenues encombrantes au fil du temps.

Face à un tel volume de cartons de dossiers à classer et à conserver, Achmea ne dispose tout simplement ni de l'espace ni des ressources nécessaires pour gérer ce processus en interne. C'est pourquoi l'assureur a décidé il y a 30 ans de transférer sa gestion des archives dormantes à Iron Mountain, sachant que ses archives vivantes sont également gérées par Iron Mountain depuis 15 ans. Il s'agit là d'une tâche herculéenne qui exige une conformité réglementaire et juridique stricte, plus particulièrement en matière de sécurité de l'information. La destruction des documents est soumise à d'autres contraintes. Ainsi, les documents juridiques doivent être conservés pendant sept ans après le décès du dernier bénéficiaire du contrat d'assurance.

### Une opération en douceur

Les dossiers au format papier sont collectés dans les bureaux d'Achmea, consignés et munis d'un code barre pour leur suivi avant d'être transportés puis stockés sur un site Iron Mountain sécurisé. Achmea commande la récupération de dossiers sur le portail client Iron Mountain Connect pour en disposer le jour suivant. À l'arrivée des archives, l'équipe Iron Mountain les numérise et met les fichiers digitaux à disposition du demandeur. Le département Retraites de l'assureur utilise aussi le service [Image on Demand](#) pour lequel Iron Mountain numérise puis rend disponibles pour téléchargement les documents demandés.

Cependant, les interactions clients sont en train d'évoluer. En effet, les applications mobiles, les réseaux sociaux ainsi que le site Internet de l'assureur sont en train de remplacer lentement mais sûrement les communications téléphoniques et papier. Ceci génère des données issues aussi bien d'images que de messages enregistrés, mais qui doivent toutes être conservées.



Le portail Iron Mountain Connect permet de superviser facilement les archives



## UNE STRATÉGIE D'ARCHIVAGE GLOBALE ET RÉFLÉCHIE

« Disposer de dossiers numériques nous permet de récupérer les informations plus rapidement, d'évaluer les risques en disposant de plus d'éléments et de faciliter l'accès des clients à leurs données en ligne. Nous sommes devenus beaucoup plus souples. »

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

## UN ACCÈS AISÉ À L'INFORMATION DANS N'IMPORTE QUEL FORMAT

### Faciliter la transition vers demain

Achmea a révisé sa stratégie de Records Management. Même si la dématérialisation était une priorité, l'assureur souhaitait aussi disposer de nouveaux systèmes pour archiver **le contenu digital natif**. Ceci lui a permis d'évaluer les tendances du marché et de réfléchir à la manière de tirer une plus grande valeur de ses archives.

« Notre priorité était de disposer de l'information au format digital pour prendre en charge nos clients de manière plus efficace, » déclare Eric van der Heiden, Manager, Output Services. « Mais nous souhaitons aussi avoir une vue plus large sur le passé et sur l'avenir. »

Afin d'atteindre ses objectifs, Achmea s'est investi dans un partenariat à la fois technique et stratégique avec Iron Mountain pour profiter de ses compétences et de son expérience. L'objectif est d'évoluer vers un fonctionnement plus écoresponsable et digital tout en continuant à gérer les risques et la conformité.

### Une refonte d'envergure

À travers l'entreprise, certains fichiers doivent être dématérialisés en priorité. Ceci concerne les documents liés aux retraites qui ont souvent dû être conservés pendant 100 ans, ainsi que des dossiers fréquemment utilisés. Suite aux premiers résultats encourageants, Achmea compte donner plus d'ampleur à ce projet.



Utilisation optimale des archives historiques et du nouveau contenu numérique



# LES NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL CONTRIBUENT À RENFORCER LES PERFORMANCES

« Cette année, nous avons propulsé notre collaboration à un niveau supérieur. Nous ne savons pas ce que de nouvelles technologies comme la Blockchain pourront nous apporter, mais nous nous y intéressons. »

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

## Une réduction des coûts substantielle

À ce jour, les progrès réalisés sont impressionnants. En effet, en l'espace de 4 ans les archives physiques ont diminué de 25 %, ce qui a permis de réduire considérablement les coûts. Achmea procède à la dématérialisation et au catalogage d'un volume de documents toujours plus important. Ainsi, les professionnels de l'assurance peuvent trouver plus vite l'information dont ils ont besoin et s'appuyer sur un ensemble de données plus large pour évaluer les risques. Au final, ceci permet de proposer des devis d'assurance plus compétitifs aux clients.

## Servir les clients plus efficacement

Les nouveaux modes de travail ont amélioré la productivité ainsi que le service à la clientèle. Alors qu'auparavant un seul dossier pouvait être traité à la fois, aujourd'hui les archivistes peuvent travailler sur des lots de dossiers. En plus de renforcer l'efficacité, ceci permet de prendre des décisions plus impactantes. Pour la première fois, les clients peuvent se connecter au site Web d'Achmea et consulter en toute sécurité les informations stockées sur leur compte. Et, comme toujours plus d'informations sont disponibles au format digital, l'assureur peut réagir encore plus vite aux conditions du marché ou aux demandes des clients. « Nous travaillons avec Iron Mountain pour envisager d'optimiser la gestion de nos archives physiques et digitales, » déclare M. van der Heiden. « Notre objectif est de disposer d'un environnement d'archivage à la fois sécurisé et durable pour interagir avec nos clients de la manière la plus efficace possible. »



**S'appuyer sur les compétences d'Iron Mountain en matière de gestion des archives pour la transition du physique au digital**



**Auditer les archives physiques pour réduire les coûts et découvrir de précieuses informations**



**Gagner en efficacité interne pour améliorer de nombreux aspects du Service Client**



**Aider à évaluer des technologies nouvelles et émergentes pour augmenter encore la valeur**

DÉCOUVREZ D'AUTRES  
SOLUTIONS POUR VOUS AIDER



CONTACTEZ-NOUS  
+32 2 712 2020  
ironmountain.be

SUIVEZ-NOUS  
sur les principaux réseaux sociaux. Informez-vous  
sur l'actualité technologique et du secteur.

©2021 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo en forme de montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays et sont utilisés sous licence. Toutes les autres marques commerciales ou déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.