



Swiss Life

OPTIMIERTER KUNDENSERVICE

Durch das Auslagern der Aktenarchivierung und des Scannings bei Iron Mountain werden die Geschäftsabläufe von Swiss Life optimiert.

HERAUSFORDERUNG:

Reduzierung der Kosten und Komplexität bei der Archivierung von 80.000 versicherungsspezifischen Unterlagen und des Zugriffs auf diese

LÖSUNG:

Auslagerung der Dokumentenarchivierung an Hochsicherheitscenter von Iron Mountain und Inanspruchnahme von Scanning- und Dateitransferservices

MEHRWERT:

Positive Auswirkungen auf Kundenservice, Compliance und Cashflow bei einer vollständigen Amortisation in drei Jahren

„Wir konnten unsere Bereitstellungs- und Zugriffskosten praktisch auf Null senken.“

Thomas Hübner
Head of Applications Management
Swiss Life

KUNDE

Swiss Life ist einer der europaweit führenden Anbieter von Lebensversicherungen und Pensionen sowohl für Privat- als auch Geschäftskunden. In Deutschland verwaltet das Unternehmen weit über eine Million Lebensversicherungen und ungefähr 100.000 Firmen nehmen die betriebliche Altersvorsorge von Swiss Life in Anspruch.

Versicherungsunternehmen haben im Allgemeinen grosse Papierarchivbestände mit Aufbewahrungsfristen von mindestens zehn Jahren. Ein grosser Teil dieser Unternehmen organisiert die Archivierung immer noch selbst. Um einzelne Dokumente zu finden, müssen kostspielige Managementsysteme eingesetzt werden und der für die Archivierung benötigte Platz könnte profitabler genutzt werden.

HERAUSFORDERUNG

Swiss Life hat sich für die externe Archivierung seiner grossen Mengen an Papierunterlagen mit Iron Mountain entschieden. „Zunächst möchte ich anmerken, dass die Aufbewahrung von Unterlagen wie bei anderen Versicherungsunternehmen nicht zu unseren Kernkompetenzen bzw.

Kernabläufen gehört“, sagt Thomas Hübner, Head of Applications Management bei Swiss Life. „Es ist allerdings selbstverständlich, dass die Dokumente unter Einhaltung des Datenschutzgesetzes archiviert werden müssen.“

Aus diesem Grund werden die Swiss Life Unterlagen in sicheren Archivierungszentren von Iron Mountain in Deutschland gelagert. Klimatisierte Räume gewährleisten eine Archivierung bei fachgerechter Temperatur und Luftfeuchtigkeit. Rauchmelder, Brandschutzwände und Stahltüren schützen vor Feuer. Zugriffskontrolle und Videoüberwachung verhindern den Zutritt von nicht autorisierten Personen. Regelmässige Inspektionen durch unabhängige Dritte gewährleisten, dass die Archive stets den aktuellen Vorschriften entsprechen.

Hans-Günter Börgmann, Geschäftsführer bei der Iron Mountain Deutschland GmbH, merkt an: „Wir sind das Sicherheitsarchiv für die gesamte Korrespondenz zwischen Swiss Life Deutschland und deren Tochtergesellschaften. Sogar die Dokumente, die Swiss Life selbst

Swiss Life

„Wir waren überzeugt, dass das Unternehmen alle relevanten Services aus einer Hand bereitstellen kann: vom Archivieren über das Scannen und Transportieren von Unterlagen bis hin zum Datenaustausch.“

Thomas Hübner
Head of Applications Management
Swiss Life



Thomas Hübner

einscannt, werden von Iron Mountain in Papierform archiviert.“

Auch wenn neue Versicherungsdokumente den Swiss Life-Mitarbeitern bereits digital zur Verfügung standen, mussten sie dennoch in den archivierten Papierunterlagen nachschlagen. Der nächste logische Schritt für das Unternehmen bestand somit in der Digitalisierung der Archive. Swiss Life entschied sich für die Veröffentlichung einer Ausschreibung.

Thomas Hübner erklärt, warum die Wahl auf Iron Mountain fiel: „Wir hatten bereits sehr gute Erfahrungen mit Iron Mountain im Bereich der Papierarchivierung gemacht. Darüber hinaus waren wir überzeugt, dass das Unternehmen alle relevanten Services aus einer Hand bereitstellen kann: vom Archivieren über das Scannen und Transportieren von Unterlagen bis hin zum Datenaustausch. Zu guter Letzt waren das gute Preis-Leistungs-Verhältnis und die vertrauensenerweckenden Treffen vor Vertragsabschluss ausschlaggebend.“

LÖSUNG

In einem Zeitraum von vier Monaten scannte Iron Mountain ungefähr 80.000 Papierunterlagen in 18 Einheiten (durchschnittlich 4.500 pro Woche) ein. Die Scans wurden täglich elektronisch an das digitale Archiv von Swiss Life übermittelt. Autorisierte Swiss Life-Mitarbeiter können nun von ihren Desktops aus einfach auf diese Unterlagen zugreifen.

Iron Mountain übernimmt weiterhin das Management von ungefähr 20.000 Archivkisten für Swiss Life, und täglich kommen ungefähr 2.700 neue Dokumente hinzu. Wenn der Versicherungsträger trotzdem einmal die Originaldokumente in Papierform benötigt, können diese

im Rahmen des Online-Services von Iron Mountain rund um die Uhr ausfindig gemacht und angefordert werden. Zur Vereinfachung dieses Prozesses hat Iron Mountain die Dokumente mit einzelnen Barcodes indexiert.

Originaldokumente treffen innerhalb von 24 Stunden bei Swiss Life ein. Um zu verhindern, dass die Dokumente beim Transport in falsche Hände gelangen, verwendet Iron Mountain seine eigenen sicheren Fahrzeuge, die mit besonderen Sicherheitsvorkehrungen wie GPS ausgestattet sind.

MEHRWERT

Vor Unterzeichnung des Vertrages mit Iron Mountain hat Swiss Life eine Rentabilitätsanalyse durchgeführt. Diese Berechnungen ergaben, dass sich die Investition für den externen Archivierungsservice in nur drei Jahren amortisieren würde. Die Analyse zeigte ferner, dass aus der Digitalisierung signifikante Vorteile resultieren.

Derzeit greift Swiss Life monatlich ungefähr auf 33.000 digitale Dokumente zu, beispielsweise zur Auszahlung von Lebensversicherungen. Der Zeitaufwand für den Zugriff auf Dokumente wurde drastisch verringert, und mehrere Personen können eine elektronische Datei gleichzeitig aufrufen. Dadurch wurden die Geschäftsabläufe effizienter, Kosten gesenkt und der Kundendienst verbessert.

„Wir konnten unsere Bereitstellungs- und Zugriffskosten praktisch auf Null senken“, fasst Thomas Hübner zusammen. „Wir sind mit dem Service von Iron Mountain zufrieden, da sich das Team wirklich mit unserem Projekt identifiziert und der Qualitätssicherung grosse Bedeutung beimisst.“



Iron Mountain Switzerland
Baarerstrasse 57
6300 Zug
Switzerland
T: +41 58 810 22 88
contact@sispace.ch
www.ironmountain.ch

Iron Mountain operiert auf den wichtigsten Märkten weltweit und betreut Tausende von Kunden in Grossbritannien, Europa, den USA, Kanada, Asien-Pazifik und Lateinamerika. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.ironmountain.ch

© 2015 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Design des Bergsymbols sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.