

## BRANCHE

Finanzdienstleistungen

## HERAUSFORDERUNG

Minimierung von Kosten und Komplexität der Archivierung von 80.000 Versicherungsakten und des Zugriffs darauf

## LÖSUNG

Outsourcing der Dokumentenlagerung in sicheren Iron Mountain-Archivierungszentren, verbunden mit Scan- und Aktenlieferservices

## NUTZEN

- › Starke positive Auswirkungen auf Kundenservice, Compliance und Cashflow
- › Effizientere Geschäftsprozesse
- › Volle Amortisation der Investition innerhalb von drei Jahren

## FALLSTUDIE

### SWISS LIFE

## BESSERE KUNDENBETREUUNG GEWÄHRLEISTET

### KOSTSPIELIG UND AUFWENDIG ZU BETREIBEN

Swiss Life ist einer der führenden europäischen Anbieter von Lebensversicherungen und Vorsorge für Privat- und Geschäftskunden. In Deutschland verwaltet das Unternehmen weit über eine Million Lebensversicherungen. Rund 100.000 Unternehmen verfügen über Lösungen für die betriebliche Altersvorsorge von Swiss Life.

Versicherungsunternehmen haben in der Regel einen großen Bestand an Papierakten mit Aufbewahrungsfristen von bis zu zehn Jahren. Viele von ihnen organisieren den Archivierungsprozess noch immer selbst. Um einzelne Dokumente zu finden, benötigen sie teure Managementsysteme, während der für die Lagerung genutzte Platz profitabler genutzt werden könnte.

### SICHERSTELLUNG STRIKTER COMPLIANCE

Swiss Life entschied sich, die Archivierung ihrer großen Aktenmengen an Iron Mountain® outzusourcen. "Erstens gehört die Aktenlagerung, wie bei anderen Versicherungen auch, nicht zu unseren Kernkompetenzen oder -prozessen", sagt Thomas Hübner, Head of Applications Management bei Swiss Life. "Für uns ist es allerdings selbstverständlich, dass die Dokumente gemäß den Anforderungen des Datenschutzes aufbewahrt werden."

Um die Compliance zu gewährleisten, werden die Swiss Life-Akten in den Archivzentren von Iron Mountain in Markt Schwaben und Fürstentfeldbruck sicher aufbewahrt. Die Klimatisierung sorgt für eine optimale Temperatur und Luftfeuchtigkeit. Rauchmelder, Brandschutzwände und Stahltüren schützen vor Bränden. Zonenzugangskontrollen und Videoüberwachung halten Unbefugte fern. Regelmäßige unabhängige Inspektionen stellen sicher, dass die Archive den aktuellen Vorschriften entsprechen.

### LOGISCHE WAHL

Auf diese Weise entstand ein Backup-Archiv für die gesamte Korrespondenz von Swiss Life Deutschland und den deutschen Tochtergesellschaften. Dokumente, die Swiss Life selbst einscannet, werden ebenfalls von Iron Mountain in Papierform archiviert.

Auch wenn neue Versicherungsdokumente den Swiss Life-Mitarbeitern bereits als digitale Kopien zur Verfügung standen, mussten sie dennoch immer wieder in Papierakten nachschlagen. Der nächste logische Schritt war deshalb die Digitalisierung des Archivs, und Swiss Life entschied sich für die Veröffentlichung einer Ausschreibung.

Thomas Hübner erklärt die Wahl von Iron Mountain: "Wir hatten bereits sehr gute Erfahrungen mit Iron Mountain im Bereich der Papierarchivierung gemacht. Darüber hinaus waren wir überzeugt, dass das Unternehmen alle Dienstleistungen rund um Archivierung,

“WIR KONNTEN UNSERE ABRUF- UND ZUGRIFFSKOSTEN AUF PRAKTISCH NULL REDUZIEREN.”

**Thomas Hübner**  
**Head of Applications Management**  
**Swiss Life**

Scannen, Transport und Datenaustausch aus einer Hand anbieten kann. Nicht zuletzt waren das gute Preis-Leistungs-Verhältnis und die vertrauenserweckenden Gespräche im Vorfeld des Auftrags ausschlaggebend.“

## HOCHSICHERER, EFFIZIENTER SERVICE

Über einen Zeitraum von vier Monaten scannte Iron Mountain rund 80.000 Akten in 18 Chargen, durchschnittlich 4.500 pro Woche. Die Scans wurden täglich elektronisch in das digitale Archiv von Swiss Life übertragen. Autorisierte Swiss Life-Mitarbeitende können nun direkt von ihrem Arbeitsplatz aus darauf zugreifen.

Iron Mountain verwaltet weiterhin rund 20.000 Archivboxen für Swiss Life und täglich kommen rund 2.700 neue Dokumente hinzu. Falls der Versicherer die Original-Papierakten noch benötigt, bietet Iron Mountain einen 24/7-Online-Service an, um sie ausfindig zu machen und anzufordern. Um diesen Prozess zu erleichtern, wurden die Dokumente mit individuellen Barcodes indiziert.

Originaldokumente werden innerhalb von 24 Stunden an Swiss Life geliefert. Damit sie während des Transports nicht in die falschen Hände geraten, setzt Iron Mountain eine eigene, sichere Fahrzeugflotte mit zusätzlichen Sicherheitsvorrichtungen wie GPS-Tracking ein.

## INVESTITIONSRÜCKZAHLUNG

Vor der Unterzeichnung des Outsourcing-Vertrags mit Iron Mountain führte Swiss Life eine Rentabilitätsanalyse durch. Diese Berechnungen prognostizierten eine Amortisationszeit von etwas mehr als drei Jahren. Die Analyse ergab auch, dass aus der Digitalisierung erhebliche Vorteile resultieren würden.

Mittlerweile werden monatlich rund 33.000 digitale Akten abgerufen, um beispielsweise Lebensversicherungen auszuzahlen. Der Zeitaufwand für den Zugriff auf Dokumente wurde reduziert und mehrere Personen können gleichzeitig eine elektronische Akte einsehen. Das macht die Geschäftsprozesse effizienter, senkt die Kosten und verbessert den Kundenservice.

“Wir konnten unsere Abruf- und Zugriffskosten auf praktisch Null reduzieren“, so Thomas Hübner abschließend. “Wir sind mit den Leistungen von Iron Mountain zufrieden, denn das Team hat sich mit unserem Projekt voll identifiziert und legt großen Wert auf die Qualitätssicherung.”

“WIR WAREN ÜBERZEUGT, DASS DAS UNTERNEHMEN ALLE DIENSTLEISTUNGEN RUND UM ARCHIVIERUNG, SCANNEN, TRANSPORT UND DATENAUSTAUSCH AUS EINER HAND ANBIETEN KANN.”

**Thomas Hübner**  
**Head of Applications Management**  
**Swiss Life**

[WWW.IRONMOUNTAIN.DE](http://WWW.IRONMOUNTAIN.DE) / [WWW.IRONMOUNTAIN.CO.AT](http://WWW.IRONMOUNTAIN.CO.AT)



### ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain operiert auf den wichtigsten Märkten weltweit und bedient Tausende von Kunden in Europa, den USA, Kanada, dem asiatisch-pazifischen Raum und Lateinamerika. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter [www.ironmountain.de](http://www.ironmountain.de) und [www.ironmountain.co.at](http://www.ironmountain.co.at).

© 2018 Iron Mountain Deutschland GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Recall, Iron Mountain und das Berg-Symbol sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern und werden unter Lizenz verwendet.

Ref:DE-cs-149-0818-de



Iron Mountain Deutschland  
GmbH  
Randstraße 11  
22525 Hamburg  
Deutschland  
0800 408 0000  
[www.ironmountain.de](http://www.ironmountain.de)

Iron Mountain Austria  
Archivierung GmbH  
Gewerbeparkstraße 3  
2282 Markgrafneusiedl  
Österreich  
+43 (0) 2287 30 544  
[www.ironmountain.co.a](http://www.ironmountain.co.a)