



# POJIŠŤOVNA DÍKY DIGITALIZACI ZVYŠUJE EFEKTIVITU A ZÁKAZNICKOU ZKUŠENOST

**“Náš vztah byl na začátku spolupráce převážně provozní, nyní je také technický a strategický. Společnost Iron Mountain nám pomohla přejít na digitální technologie a dosáhnout našeho cíle stát se ekologicky udržitelnou společností.”**

**Eric van der Heiden, Výkonný manažer pojišťovny Achmea**



## VÝZVA

Společnost Achmea, přední poskytovatel pojištění, chtěla svůj přechod na digitální dokumenty urychlit, aby uměla lépe reflektovat změny v chování zákazníků. Hlavní prioritou bylo zabezpečit důvěrná data v souladu s legislativními a oborovými požadavky a zároveň zmenšit rozsáhlý fyzický archiv a zpřístupnit informace zákazníkům a zaměstnancům.



## ŘEŠENÍ

Správa dokumentů od společnosti Iron Mountain zahrnuje dopravu, evidenci a ukládání fyzických archivů společnosti Achmea v bezpečném externím úložišti. Soubory lze naskenovat pro přímé stahování nebo je objednat online prostřednictvím portálu Iron Mountain Connect™ s doručením do druhého dne. Služba Image on Demand nabízí průběžně zpoplatněné skenování často používaných dokumentů.



## VÝSLEDEK

Strategické partnerství s Iron Mountain podporuje společnost Achmea na její digitální cestě. Pojišťovna redukuje fyzické archivy, snižuje náklady a zvyšuje efektivitu. Díky snadnější dostupným informacím může Achmea efektivněji poskytovat služby svým zákazníkům: bezpečně, v souladu s předpisy a udržitelně.



### 25% redukce

velikosti fyzických archivů za poslední čtyři roky



### Agilní digitální transformace

reflektující interakci se zákazníky



### Kvalitnější zákaznický servis

díky rychlejšímu přístupu k datům



### Efektivní omezování rizik

umožněné přehlednou správou archivů

# OUTSOURCING: NEJLEPŠÍ ŘEŠENÍ FYZICKÝCH ARCHIVŮ

**"Naše hlavní činnost vyžaduje, aby data zákazníků byla dostupná, bezpečná a uchovávaná v souladu s právními předpisy. Odborné znalosti a zdroje společnosti Iron Mountain jsou pro dosažení tohoto cíle naprosto rozhodující."**

**Eric van der Heiden, Výkonný manažer pojišťovny Achmea**

## ZMÍRNĚNÍ RIZIK A ZAJIŠTĚNÍ SOULADU S PŘEDPISY

### Ochrana vzácných aktiv

Jako největší nizozemská pojišťovna poskytuje Achmea deseti milionům zákazníků zdravotní, životní i jiné pojištění. Již více než 200 let se věnuje pomoci lidem zvládat rizika. Díky této bohaté historii, která zahrnuje také různé fúze a akvizice, postupně vznikly rozsáhlé archivy dokumentů.

S takovým množstvím archivů s dokumenty, které je třeba třídit a ukládat, nemá společnost Achmea prostor ani potřebné zdroje zvládnout tento proces vlastními silami. Proto se společnost před třiceti lety rozhodla převést správu historických archivů na společnost Iron Mountain, která již patnáct let spravuje také její dynamické archivy. Je to herkulovský úkol, který vyžaduje přísné dodržování právních předpisů a regulací zejména v oblasti bezpečnosti informací. Likvidace dokumentů přináší další úskalí. Například právní dokumenty musí být uchovávány sedm let po zániku posledního nároku příjemce pojistky.

### Hladký průběh procesu

Tištěné dokumenty se shromažďují v kancelářích společnosti Achmea, zaregistrují se a opatří čárovými kódy pro možnost sledování, a poté jsou uloženy v zabezpečeném úložišti společnosti Iron Mountain. Zaměstnanci Achmei si pak objednávají vyhledání souborů na portálu Iron Mountain Connect s doručením do následujícího dne. Po jejich obdržení naskenuje a zpřístupní interní tým pojišťovny tyto digitální soubory žadateli. Oddělení penzijního pojištění využívá spíše službu Image on Demand, kdy naskenuje a zpřístupní požadované dokumenty ke stažení přímo společnost Iron Mountain.

V současnosti se interakce se zákazníky mění. Mobilní aplikace, sociální média a webové stránky pomalu nahrazují tištěné dokumenty a telefonickou komunikaci. Vznikají tak různá data od obrázků až po nahrané zprávy, které je také třeba archivovat.



**Portál Iron Mountain Connect usnadňuje přehlednost archivů**



## HOLISTICKÝ A PROMYŠLENÝ PŘÍSTUP K ARCHIVACI

**“Díky digitalizaci dokumentů můžeme rychleji vyhledávat informace, lépe vyhodnocovat rizika a poskytovat zákazníkům přístup k jejich údajům online. Jsme tak mnohem flexibilnější.”**

**Eric van der Heiden, Výkonný manažer pojišťovny Achmea**

## SNADNÝ PŘÍSTUP K INFORMACÍM V JAKÉMKOLI FORMÁTU

### Proměna směrem k budoucnosti

Společnost Achmea přezkoumala svůj přístup ke správě záznamů. Jednou z priorit byla digitalizace, ale společnost potřebovala také nové systémy pro archivaci původního digitálního obsahu. To byla dobrá příležitost vyhodnotit trendy a zvážit, jak z archivů vytěžit další užitek.

“Zaměřili jsme se především na to, abychom informace převedli do digitálního formátu a mohli efektivně uspokojovat potřeby našich zákazníků,” dodává Eric van der Heiden, Výkonný manažer pojišťovny. “Chtěli jsme však také získat širší pohled na minulost a budoucnost.”

Pro dosažení těchto cílů uzavřela společnost Achmea technické a strategické partnerství s Iron Mountain a čerpá z jejich znalostí a zkušeností. Achmea se tak vyvíjí směrem k udržitelné, digitální formě provozu, a zároveň efektivně řídí rizika a dodržuje právní předpisy.

### Důkladná revize

Napříč společnostmi mají určité tištěné dokumenty prioritu pro skenování. Patří mezi ně opakovaně využívané záznamy a dokumenty o penzích, které je často povinné uchovávat až 100 let. Vzhledem k úspěšným výsledkům má společnost Achmea v plánu projekt dále rozvíjet.



**Optimální využití historických archivů a nového digitálního obsahu**





# NOVÉ ZPŮSOBY PRÁCE VEDOU K VÝRAZNÉMU ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY

**"V letošním roce jsme naši spolupráci pozvedli na další úroveň. Nevíme, co pro nás budou znamenat nové technologie jako je blockchain, ale zkoumáme to společně."**

**Eric van der Heiden, Výkonný manažer pojišťovny Achmea**

## Významné snížení nákladů

Dosavadní pokrok je působivý. Za čtyři roky se podařilo zmenšit objem fyzických archivů o 25 %, což podstatně snížilo náklady. Achmea skenuje a katalogizuje stále více dokumentů. Odborníci na pojištění mohou rychleji vyhledávat informace a čerpat z širšího fondu dat pro hodnocení rizik. To pomáhá poskytovat zákazníkům konkurenceschopnou nabídku pojištění.

## Efektivnější poskytování služeb zákazníkům

Nové způsoby práce zlepšily produktivitu a služby pro zákazníky. Zatímco dříve se interní řízení procesů soustředilo jednotlivě na každou složku, archiváři nyní mohou složky zpracovávat skupinově. Kromě vyšší efektivity tento způsob podporuje i účinnější rozhodování. Zákazníci se nyní mohou přihlásit na webové stránky Achmea a bezpečně si prohlédnout údaje o svém účtu. A jak je stále více informací k dispozici v digitální formě, pojišťovna může ještě rychleji reagovat na podmínky trhu a požadavky zákazníků.

"Spolupracujeme se společností Iron Mountain na ustanovení systému, jak postupovat při správě našich fyzických a digitálních archivů," potvrzuje van der Heiden. "Naším cílem je bezpečná a udržitelná archivace dokumentů, která nám umožní co nejefektivnější interakci se zákazníky."



**Využití kompetencí společnosti Iron Mountain pro správu archivů při přechodu z fyzických dokumentů na digitální**



**Audit fyzických archivů snižuje náklady a odkrývá cenné informace**



**Zvýšení efektivity uvnitř firmy zlepšuje mnoho aspektů služeb zákazníkům**



**Pomoc při vyhodnocování nových technologií přináší další přidanou hodnotu**

PROZKOUMEJTE DALŠÍ ZPŮSOBY  
JAK MŮŽEME POMOCI



**ZAPOJTE SE DO DISKUSE**

Sledujte nás na sociálních sítích. Seznamte se s obchodními a technologickými novinkami a názory. Zapojte se do diskuse.

©2022 Iron Mountain Incorporated. Všechna práva vyhrazena. Iron Mountain a motiv hory jsou registrované ochranné známky společnosti Iron Mountain Incorporated v USA a dalších zemích, a jsou používány na základě licence. Všechny ostatní ochranné známky a registrované ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků.



**VÝZVA**



**ŘEŠENÍ**



**VÝSLEDKY**