

ECMsolutions

Ericssonstraat 2, 5121 ML Rijen, NL
Telefoon: + 31 (0) 88 0049 900
E-mail: info@ecmsolutions.nl
ecmsolutions.nl



SECURE E-MAIL | **DIGITAAL ARCHIEF** | FAX INTEGRATIES | BI DASHBOARDS

Succes story

Conservatrix

Nederlands verzekeringsmaatschappij stroomlijnt
beleidsoverzicht.

Overview

Conservatrix



INDUSTRIE

Verzekeraars

KLANT

Conservatrix

UITDAGINGEN

- Papieren formulieren waren moeilijk traceerbaar en toegankelijk.
- Moeilijk implementeerbare proceswijzigingen.



OPLOSSING

Digitaal Archief

- OpenText Document Server, Alchemy editie
- OpenText Workflow Server

VOORDELEN

- Het digitale archief zorgt voor een snelle en duidelijk overzicht.
- Nieuwe workflow versneld actie.
- Aanpassingen in het beleid worden ingekort van 20 dagen naar 2 dagen.
- Business efficiency verhoogd met 30%.
- Productiviteit zorgt voor minder personeel.



Introductie

Conservatrix gebruikt OpenText om een on-site digitaal archief te bouwen en beleidsgoedkeuringen te automatiseren. Conservatrix is een onafhankelijke verzekeringsmaatschappij die sinds 1872 haar klanten bedient. Het bedrijf is gespecialiseerd in levensverzekeringen, pensioenen en hypotheek en breidt haar verzekeringspolissen uit via honderden onafhankelijke brokers door heel Nederland.

Fysieke vertragingen

Voor bijna 1.000 nieuwe polissen per maand was het proces hetzelfde: inkomende verzoeken kwamen aan op het hoofdkantoor van Conservatrix. Van Handgeschreven formulieren, identiteitsdocumenten, tot aan medische gegevens en andere bestanden. Deze pakketten bevatten duizenden pagina's die controleert, gerouteerd, gescand én gearchiveerd moesten worden.

“Het proces beheersen was een echte uitdaging omdat documenten van bureau naar bureau werden gestuurd. Het was daarom soms moeilijk om te zien waar de bestanden zich precies bevonden.” zegt Christian van Kooten, Senior Vice President bij Conservatrix.

“Medewerkers controleren of aanvragen compleet zijn en bepalen vervolgens de verzekeringsrisico's.” gaat Van Kooten uit. Vaak moet er meer informatie van brokers worden verzameld en moeten bestanden worden beoordeeld door managers die gekwalificeerd zijn die het risico voor Conservatrix mogen aanvaarden.

Helaas ontbrak het goedkeuringsproces volgens Van Kooten aan toegankelijkheid en efficiëntie. “Tijd is de belangrijkste factor, omdat brokers snel moeten terugkoppelen naar klanten.” Het duurde te lang om papieren documenten te verkrijgen en te verwerken. Toen ze eenmaal waren afgehandeld, was het moeilijk om toegang te krijgen tot de bestanden voor eventuele latere vragen.”

Afgehandelde pakketten werden naar een bedrijf gestuurd voor scannen en opslag. Hoewel dit proces alle papiermappen en archiefkasten overbodig maakte, vertraagde dit proces het off-site documentbeheer en werd de toegang tot bedrijfsgegevens bemoeilijkt.

Digitale, geautomatiseerde besturing.

Conservatrix heeft haar nieuwe beleidsevaluaties gedigitaliseerd en geautomatiseerd met oplossingen van OpenText. Alle binnenkomende verzoeken en gerelateerde bestanden werden onmiddellijk intern gescand en geüpload naar OpenText Document Server, Alchemy Edition, die dient als een gecentraliseerd archiefplatform. De elektronische documenten worden automatisch ter goedkeuring doorgestuurd, samen met taakherinneringen en statusupdates via OpenText Workflow Server.

“Met onze nieuwe Alchemy Document Server en .NET Workflow Server weten we altijd waar documenten zijn en wie er controle over heeft.” verteld Van Kooten.

Hij blikt terug op de prioriteiten die bij het onderzoek van de ECM-oplossingen was vastgesteld: “Een nuttige document management-oplossing moest snel en gemakkelijk te doorzoeken zijn omdat ons oude systeem traag en moeilijk toegankelijk was”, zegt Van Kooten. “We wilden ook een effectieve integratie met een workflow-oplossing omdat ik geloof in de kracht van de workflow.” Als gerenommeerd bedrijf dat klantenservice hoog in het vaandel

heeft zitten, was van Kooten op zoek naar software van een groot en stabiel bedrijf. Hij ontdekte OpenText via Karmac, de scan- en imagingpartner van de verzekeringsmaatschappij, en installeerden vervolgens Alchemy Document Server en .NET Workflow Server met behulp van ECMsolutions, een leverancier van de oplossingen in Nederland. “We hebben een zeer goede relatie met ECMsolutions”, aldus Van Kooten. “

Het heeft enthousiaste professionals in dienst die ons bedrijf begrijpen. De communicatie is perfect en de infrastructuur en implementatie van gebruikers verliep vlot.”

De Infrastructuur en implementatie van gebruikers verliep ook soepel. Alle verzoeken worden ingediend door brokers via een extranet met workflow in de backoffice. Op dit moment scannen we alle documenten in het begin van het proces.” In het verleden was dit weleens anders. Kooten verteld dat wanneer er informatie binnenkomt, het meteen digitaal wordt gemaakt. “Iedereen heeft op elk moment toegang tot de documenten.”



Bestaande documenten zijn bereikbaar via de elektronische bibliotheek. “Ons digitaal archief bevat nu tienduizenden elektronische documenten omdat we alle documenten naar onze nieuwe Alchemy oplossing hebben omgezet. “Het zoeken naar documenten is snel en makkelijk. Dit waren dan ook de belangrijkste punten voor mij in een Alchemy Document Server, dus ik ben er zeer tevreden over.” Opentext .NET Workflow Server is de motor achter een aangepaste workflow-manager die is ontwikkeld door Conservatrix. Gebruikers hebben toegang tot het volgsysteem om verzoeken te beheren.

Als volgende stap zal het systeem worden geïntegreerd in Microsoft SharePoint die al in gebruik is bij Conservatrix, aldus van Kooten. “Met .NET Workflow Server kunnen we documenten volgen en traceren”, zegt hij. “Voor bepaalde taken moeten we wachten op meer informatie van brokers. Wanneer papieren wachten, worden ze vaak vergeten. Met deze oplossing is dat niet langer mogelijk. Het proces en de taken zijn namelijk op elk moment op het scherm te zien.”

Snellere respons, meer omzet.

Door de installatie van de OpenText-oplossingen verhoogde Conservatrix de bedrijfsefficiëntie met voordelen voor het bedrijf, de werknemers én haar klanten. Als gevolg hiervan is de organisatie gegroeid, zijn werknemers productiever geworden en belangrijker nog, klanten zijn erg tevreden.

Bij papieren processen was de gemiddelde tijd om beleidsverzoeken te verwerken 20 dagen. "Nu beheren we verzoeken binnen twee dagen", meldt Van Kooten. "Het is goed om te zien dat het serviceniveau voor onze klanten enorm is gestegen."

Uit recent consumentenonderzoek blijkt dat er grote tevredenheid over de service van Conservatrix heerst. Ook de feedback vanuit brokers is positief. "Voor brokers is het belangrijk dat ze hun policy zo snel mogelijk naar hun klanten kunnen versturen."

De medewerkers en managers van Conservatrix zijn enorm tevreden over de nieuwe oplossing. "We doen nu meer zaken met hetzelfde aantal mensen", legt Van Kooten uit. De afgelopen jaar is business van de verzekeringmaatschappij met 30% gestegen ten opzichte van voorgaande jaren en Alchemy Document Server en de .NET Workflow Server hebben hier de basis van gelegd. Als we geen OpenText-oplossingen hadden gehad, had ik nog drie mensen moeten inhuren om met papierwerk om te gaan."

Over het algemeen heeft OpenText de lijn gezet voor verbeterde efficiency van Conservatrix. "Maar het is nog maar het begin. Zeker omdat we altijd documenten aan het archief toevoegen. Tot nu toe hebben we pas een proces geautomatiseerd door gebruik te maken van de .NET Workflow Server. We hebben in de toekomst nog vele stappen in te maken."



ECMsolutions

Ericssonstraat 2, 5121 ML Rijen, NL

Telefoon: + 31 (0) 88 0049 900

E-mail: info@ecmsolutions.nl

ecmsolutions.nl