

**ACHMEA****VERZEKERAAR WIL
VOLLEDIG DIGITALISEREN**

Achmea voegt digitale archiefservice en online processen toe aan externe dossieropslag

UITDAGING:

Het archief kon de toenemende digitalisering van de zakelijke omgeving moeilijk bijhouden

OPLOSSING:

Samenwerking met Iron Mountain voor fysieke en elektronische archivering en opvraagfunctie

WAARDE:

Meer flexibele werkwijze, beter ruimtegebruik, minder personeelskosten en betere compliance

“We zochten een leverancier die meer te bieden had dan alleen diensten. Dat was Iron Mountain.”

Bart Voortman
Directeur Facilitair Bedrijf
Achmea

KLANT

Achmea is de grootste en de oudste verzekeringsmaatschappij van Nederland. De maatschappij bestaat bijna 100 jaar en telt 22.000 medewerkers. Achmea biedt een scala aan financiële producten zoals levensverzekeringen, zorgverzekeringen en pensioenen. Rechtstreeks via telefoon en internet, maar ook indirect via de Rabobank en tussenpersonen. Haar missie is: een maatschappelijk betrokken, toonaangevende en innoverende dienstverlener zijn in financiële diensten, verzekering en zorg.

UITDAGING

De Nederlandse verzekeringsbranche digitaliseert snel. Bart Voortman, facilitair directeur Achmea, verwacht dat de maatschappij binnen enkele jaren alle processen ondersteunt via internet. “Dat gebeurt al op het gebied van de zorg,” bevestigt hij. “De communicatie met ziekenhuizen en huisartsen is al gedigitaliseerd.”

Deze groeiende trend heeft veel gevolgen voor Achmea Facilitair Bedrijf. Deze dienst is verantwoordelijk voor archivering, huisvesting, onderhoud, catering en

logistiek. Bart Voortman: “Achmea is ontstaan uit diverse fusies en overnames. Elke nieuwe groep werkte met eigen systemen en leveranciers.”

OPLOSSING

Sinds 2007 worden alle fysieke archiveringsactiviteiten verzorgd door Iron Mountain. Bart Voortman onderstreept het belang van die relatie: “Om lijn te brengen in alle activiteiten hebben we een algemene overeenkomst getekend met Iron Mountain voor het beheer van onze fysieke archieven. We zochten een leverancier die meer te bieden had dan alleen diensten. Dat was Iron Mountain. Wij willen partnerships met leveranciers waarmee we ons kunnen voorbereiden op de toekomst. Er zijn veel ontwikkelingen op digitaal gebied en wij willen daarvan deel uitmaken. Daarnaast moeten we voorzichtig zijn met de vertrouwelijke informatie van onze klanten. Daarom werken we samen met onze leveranciers bij het ontwikkelen van oplossingen en het maken van de juiste keuzes. Zo behouden we het vertrouwen van onze klanten en verminderen we onze kosten.”

ACHMEA

“Wij willen partnerships met leveranciers waarmee we ons kunnen voorbereiden op de toekomst. Er zijn veel ontwikkelingen op digitaal gebied en wij willen daarvan deel uitmaken.”

Bart Voortman
Directeur Facilitair Bedrijf
Achmea

In 2009 besloot Achmea de overeenkomst met Iron Mountain te verlengen naar een tienjarig contract. Dat is uitzonderlijk lang in de verzekeringsbranche. Een van de belangrijkste redenen was dat de contracten met leveranciers bij andere Achmea-eenheden afliepen. Bart Voortman: “Daardoor konden we deze activiteiten inpassen in de algemene overeenkomst met Iron Mountain. Tegelijkertijd nam de digitalisering toe. We hadden behoefte aan een partner die ons van de juiste kennis en expertise kon voorzien.”

WAARDE

Bart Voortman benadrukt dat Achmea werkt volgens het principe ‘afspraak is afspraak’. “Natuurlijk bevatten de contracten alle details, maar het belangrijkste is dat een leverancier snel en professioneel doet wat hij moet doen. Als we afspreken dat een dossier binnen 24 uur bij iemand op het bureau moet liggen, moet dat ook zo zijn.”

Het digitale archief wordt steeds belangrijker. Naast fysieke opslag (van ongeveer 100 strekkende kilometer) biedt Iron Mountain digitale diensten aan, zoals het scannen van papieren dossiers en toegang via een webportaal. Daardoor kunnen de medewerkers van Achmea overal en altijd over deze dossiers beschikken. “Dat zorgt ervoor dat

wij als organisatie op onze beurt ook weer flexibel kunnen zijn,” aldus Bart Voortman. “We kunnen bijvoorbeeld fileproblemen omzeilen, maar ook inspelen op een krimpende arbeidsmarkt.”

Door de uitbreiding van de overeenkomst met Iron Mountain kon Achmea niet alleen de personeelskosten verminderen, maar ook beter gebruik maken van de beschikbare accommodaties. Ook zorgt Iron Mountain ervoor dat Achmea volledig voldoet aan alle wet- en regelgeving. Door in de hele organisatie te werken met dezelfde *preferred supplier* archiveren alle Achmeadochters op dezelfde manier. Dat verhoogt de efficiency. En de externe opslag zorgt ervoor dat de maatschappij de vaste kosten voor archivering kan omzetten in variabele kosten op basis van gebruik per termijn.

Achmea ziet veel mogelijkheden voor innovatief en efficiënt archiefbeheer. “Die bespreken we regelmatig met Iron Mountain om te kunnen blijven inspelen op toekomstige ontwikkelingen”, besluit Bart Voortman. “We richten ons op samenwerkingsverbanden met leveranciers die ons met hun expertise voorbereiden op de toekomst. Iron Mountain voldoet aan die wens. Daardoor is het onze vaste leverancier voor fysieke en digitale archiefdiensten.”



Iron Mountain Nederland B.V.
Cairostraat 1
Postbus 6303
3002 AH Rotterdam
www.ironmountain.nl
0800 272 4433

Iron Mountain België
Woluwelaan 147
1831 Diegem
www.ironmountain.be
02 712 2020

Iron Mountain is al bijna 60 jaar een betrouwbare partner van zowel duizenden kleinere en middelgrote bedrijven als van 95% van alle ondernemingen uit de Fortune 1000 en Eurostoxx 50. Meer dan 140.000 opdrachtgevers in 39 landen vertrouwen Iron Mountain hun papieren en digitale informatie toe.

©2010 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het logo van de berg zijn geregistreerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated.