

Off-site streng beveiligde archiefopslag

Swiss Life besteedt het beheer van 8 kilometer documenten uit aan de archiveringspecialist

DOCUMENTEN MET GEVOELIGE INFORMATIE OVER DE POLISHOUDERS EN HET BEDRIJF ZIJN HET KOSTBAARSTE BEZIT VAN SWISS LIFE. HET IS DAAROM OOK GEEN VERRASSING DAT DE VERZEKERAAR DE OPSLAG VAN DEZE DOCUMENTEN HEEFT TOEVERTRUWD AAN EEN ARCHIVERINGSEXPERT ALS IRON MOUNTAIN.

De dienstverlener heeft op een unieke manier alle oude polissen van zo'n 80.000 levensverzekeringen van Swiss Life gescand en de bijbehorende originelen opgeslagen in streng beveiligde archiefcentra.

Het verzekeringswezen is één van de sectoren die enorme hoeveelheden documenten met zeer gevoelige informatie moeten beheren en archiveren. Vaak wordt dit handmatig gedaan. Hoewel tegenwoordig praktisch alle nieuwe documenten digitaal worden geproduceerd, hebben met name verzekeringsmaatschappijen te kampen met veel oude bewijzen van levensverzekeringopolissen in papieren vorm. Met name deze dossiers moeten langer bewaard worden dan andere documenten, vaak tot tien jaar na beëindiging van de polis. Andere gegevens, afschriften of overzichten moeten ook tien jaar worden bewaard. Er zijn talrijke redenen waarom

het beheer van deze documenten vaak gecompliceerd en kostbaar is. Om individuele documenten snel op te kunnen zoeken en veilig op te slaan, hebben de verzekeraars een complex archiverings- en beheersysteem nodig alsmede voldoende opslagruimte. Bovendien is voor een ruimte waar dossiers worden bewaard geld nodig dat beter ergens anders voor gebruikt kan worden. Bovendien moeten de dossiers uiteraard ook beschermd worden tegen brand, waterschade en niet toegestaan gebruik.

GEVOELIGE GEGEVENS VEILIG OPSLAAN

Dit was de uitdaging die Swiss Life het hoofd moest bieden. In 1999 besloot het bedrijf om de opslag van de papieren documenten, die moesten voldoen aan bepaalde verplichtingen omtrent opslag, toe te vertrouwen aan de archiveringspecialist Iron Mountain. Swiss Life Duitsland, met hoofdkantoor in München, is één van de toonaangevende aanbieders van verzekeringen voor particulieren en bedrijven. De verzekeraar voorziet momenteel in Duitsland zo'n 50.000 bedrijven in verschillende sectoren en van diverse grootte van een bedrijfspensioenplan. In het boekjaar 2007 bereikte het verzekerde bedrag een volume van 30,4 miljard euro. In Duitsland beheert Swiss Life 1,2 miljoen verzekeringspolissen.

Er waren verschillende redenen achter het besluit van Swiss Life om de opslag uit te besteden aan een externe dienstverlener. *"Ten eerste is, zoals ook bij andere verzekeringsmaatschappijen het geval is, het opslaan van dossiers niet één van onze belangrijkste vaardigheden of processen"*, aldus Thomas Hübner, Head of Applications Management bij Swiss Life. *"Desondanks is het voor ons vanzelfsprekend dat de documenten opgeslagen worden overeenkomstig de vereisten van de Duitse wet op de gegevensbescherming (BDSG)."* De wettelijke maatregelen reguleren de veilige behandeling van persoonsgegevens die handmatig of met IT-systemen worden verwerkt. Bovendien kan Swiss Life kantoorruimte besparen door de opslag van de dossiers uit te besteden.



SCANNEN IN HET DIGITALE TIJDPERK

Om het beheer van de papieren dossiers nog efficiënter te maken, besloot de verzekeraar eind 2006 om de oude gegevens van zo'n 80.000 levensverzekeringen te digitaliseren. Hoewel de nieuwe verzekeringsdocumenten voor de medewerkers van Swiss Life al beschikbaar waren in digitale vorm, moesten sommige oudere documenten nog in papieren vorm worden opgevraagd en verwerkt. De verzekeraar wilde een einde maken aan deze situatie door alles te digitaliseren. Het doel van het bedrijf was om op langere termijn te besparen omdat de kosten voor het toegankelijk maken lager zouden zijn en de service teams sneller over de documenten zouden kunnen beschikken.

Daarom ging Swiss Life op zoek naar een gespecialiseerde externe dienstverlener door middel van een uitnodiging tot inschrijving en koos Swiss Life uiteindelijk voor de archiveringsspecialist Iron Mountain. *“We hadden al heel goede ervaringen met Iron Mountain voor wat betreft het papieren archief. Bovendien waren wij ervan overtuigd dat het bedrijf alle diensten kon leveren die horen bij het archiveren, scannen, dossiertransport en gegevensuitwisseling vanuit één punt”*, zegt Hübner om zijn besluit kracht bij te zetten. *“En last but not least waren de goede prijs-kwaliteitverhouding en de overtuigende meetings voorafgaande aan afsluiten van het contract van cruciaal belang.”*

ACHT KILOMETER DOSSIERS

Iron Mountain leverde ten eerste een aantal testscans zodat Swiss Life de scankwaliteit kon goedkeuren. Vier maanden na februari 2007 waren 80.000 dossiers van de oude polissen gescand door de medewerkers van Iron Mountain in 18 batches met een gemiddelde van 4500 dossiers per week. De gegevensoverdracht van de gescande documenten naar het digitale archief van Swiss Life werd dagelijks elektronisch uitgevoerd. Na het voltooiën van de digitalisering van de oude levensverzekeringopolissen konden de medewerkers van Swiss Life die hier toestemming voor hadden de gedigitaliseerde documenten direct en gemakkelijk via hun pc openen in het archief van Swiss Life – met compleet toegangsgemak en comfort. Dankzij de digitalisering is de tijd om de documenten te openen aanzienlijk verkort en bovendien kunnen meerdere personen tegelijkertijd hetzelfde elektronische dossier bekijken. De medewerkers van Swiss Life openen de documenten zo'n 33.000 keer per maand bijvoorbeeld om levensverzekeringopolissen te verwerken of uit te betalen.

De originele dossiers van Swiss Life worden veilig door Iron Mountain bewaard in de archiefcentra in Markt Schwaben en Fürstentfeldbruck. Bewezen is dat dit sterke ruimten zijn voor de opslag van documenten. Speciale rookmelders, brandbestendige muren en stalen deuren voorkomen smeulende brandjes of brand in het archief zonder dat sprinklersystemen waterschade toebrengen aan de documenten. De gebruikte rookmelders zijn direct met de plaatselijke brandweer verbonden via een telefoonverbinding. Permanente klimaatcontrole en -beheersing zorgen ervoor dat de documenten altijd bewaard worden bij een ideale temperatuur en luchtvochtigheid. De temperatuur in het archief varieert van 11°C tot 30°C met een luchtvochtigheid van 35% tot 60%. Op deze manier kunnen per dag temperatuurschommelingen van meer dan 5°C en een verschil in luchtvochtigheid van 8%, hetgeen schade kan berokkenen aan papieren documenten, worden voorkomen. Gecomputeriseerde zonetoegangscontroles en videobewaking zorgen er 24 uur per dag voor dat alleen personen die hier toestemming voor hebben het gebouw kunnen betreden. Uiteraard moeten alle medewerkers van het archief voldoen aan de voorschriften van de BDSG, met name voor wat betreft de bescherming van persoonsgegevens. Regelmatige controles, onderhoud en reparaties door onafhankelijke, externe dienstverleners zorgen ervoor dat de technische beveiligingsapparatuur en andere technologie in het gebouw altijd voldoen aan de actuele veiligheidsvoorschriften.

“Wij zijn het back-uparchief voor de gehele correspondentie van Swiss Life Duitsland en de Duitse dochterondernemingen. Zelfs de documenten die Swiss Life zelf scant, zijn door Iron Mountain in papieren vorm gearhiveerd”, aldus Günther Wagner, Business Development Manager van Iron Mountain. De volgende cijfers tonen aan dat het omvangrijke archief sinds 1999 aangevuld is met talrijke, goed geordende dossiers: de archiveringsspecialist beheert nu zo'n 20.000 archiefdozen voor Swiss Life, wat overeenkomt met ongeveer acht kilometer dossiers. En de voorraad wordt alsmaar groter: per dag worden er ongeveer 2700 documenten toegevoegd aan het archief.

GEEN KANS OP VERWISSELING

Als de verzekeraar van bepaalde dossiers het origineel nodig heeft, dan kan dit eenvoudig worden opgezocht via “Iron Mountain Connect™”, het internetportaal van Iron Mountain, en kan het origineel op elk gewenst moment 24 uur per dag worden opgevraagd. De originele documenten

worden dan binnen 24 uur geleverd. Om het leveren van de documenten op zo'n korte termijn mogelijk te maken, indexeert de archiveringsspecialist de documenten en worden ze opgeslagen voorzien van een individuele streepjescode. *“Op deze manier kunnen we zakelijke documenten eenvoudig en veilig archiveren, opvragen, leveren en hun locatie volgen”*, legt Wagner uit. Om ervoor te zorgen dat de documenten niet in verkeerde handen vallen tijdens het transport van het archiefcentrum naar de klant, maakt Iron Mountain gebruik van haar eigen voertuigenvloot met speciaal beveiligde busjes en extra veiligheidsvoorzieningen zoals GPS-apparatuur.

Swiss Life analyseerde het uitbesteden van de levensverzekeringsdossiers voorafgaande aan de afsluiting van het contract door middel van een berekening van het rendement van de investering zodat zij zeker wisten dat het zich terug zou betalen. Volgens deze analyse zou de investering in de externe archiefdienst zich na 3,2 jaar al hebben terugbetaald. Dit toonde met name aan dat het mogelijk was om de efficiëntie van het proces te verbeteren omdat de digitalisering de systeemuitlev aanzienlijk zou verminderen en veel medewerkers tegelijkertijd aan een document zouden kunnen werken. De technische implementatie van onderzoeksresultaten leidde ook tot een vereenvoudiging van werkprocessen. *“We hebben de kosten voor levering en toegankelijkheid tot bijna nul kunnen terugbrengen”*, zegt Hübner met trots. *“Wij zijn tevreden met de dienstverlening van Iron Mountain omdat het team zich echt heeft ingeleefd in ons project en grote waarde hecht aan het leveren van kwaliteit.”*



Thomas Hübner

Head of Applications Management bij Swiss Life. (Bron: Swiss Life, 2008)



Günther Wagner

Business Development Manager bij Iron Mountain. (Bron: Iron Mountain, 2008)



Archiefcentrum Fürstenfeldbruck

In het archief van Iron Mountain is ongeveer acht kilometer aan dossiers van Swiss Life opgeslagen. (Bron: Iron Mountain, 2008)




Archiefcentrum Fürstenfeldbruck

In het archiefcentrum van Iron Mountain in Fürstenfeldbruck heeft Swiss Life ongeveer 20.000 archiefdozen met documenten opgeslagen. (Bron: Iron Mountain, 2008)



Hoofdkantoor Swiss Life

In Duitsland beheert Swiss Life 1,2 miljoen verzekeringspolissen. (Bron: Swiss Life, 2008)

 **IRON MOUNTAIN®**
 Iron Mountain Nederland B.V.
 Postbus 6303
 3002 AH Rotterdam
 0800- 272 4433
www.ironmountain.nl
 Iron Mountain België
 Woluwelaan, 147
 1831 Diegem
 +32 2 712 20 20
www.ironmountain.be

Iron Mountain is actief in grote markten over de hele wereld en bedient duizenden klanten in Groot-Brittannië, Europa, de VS, Canada, Azië/Oceanië en Latijns-Amerika. Bezoek onze website www.ironmountain.nl voor meer informatie.

© 2008 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het logo van de berg zijn geregistreerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated.

Alle andere handelsmerken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.