

“Het archief wordt steeds meer core business”



De Friesland verbetert serviceverlening dankzij Docspro



Van 600.00 klanten een gemiddelde waardering van 8 of hoger ontvangen voor je dienstverlening is een mooie prestatie, waar zorgverzekeraar De Friesland terecht trots op is. Een belangrijke pijler onder die prestatie is het omvangrijke digitaal archief, waar alle correspondentie met verzekerden en behandelaars wordt opgeslagen. Na twaalf jaar vertoonde dit systeem echter steeds meer ouderdomsgebreken. Met hulp van Docspro is een modern Document Management Systeem neergezet, aangevuld met een digitale postkamer, waarmee De Friesland weer ambitieus naar de toekomst kan kijken.

“De nood was hoog”, vertelt projectleider Wim Kuipers, “het systeem was instabiel, we waren bijna fulltime bezig met het onderhoud van het archief, dat met de hand geschoond moest worden. Het gaat om vele terabytes en vele miljoenen opgeslagen documenten van onze verzekerden. Dat zijn veel dossiers, die blijven groeien, alleen al omdat we zelf jaarlijks minimaal vijf brieven naar elke klant versturen. Bovendien moeten we als financiële instelling aan strenge archiveringsregels voldoen en dat werd steeds moeilijker met ons oude systeem.”

Archief is core business geworden

De Friesland had duidelijk voor ogen waar het nieuwe systeem aan moest voldoen. “We wilden uiteraard meer dan alleen een 1-op-1 vervangen van ons oude systeem”, aldus Hans van Breeden, Document Specialist bij De Friesland. Het archief wordt steeds meer core business, en krijgt steeds meer een centrale plaats in de organisatie. Niet alleen maken we op dit moment al onze huidige applicaties er gebruik van, we kijken ook naar de toekomst. We hebben een oplossing nodig die meegroeit met nieuwe ontwikkelingen. Er zijn tegenwoordig zoveel manieren om met je klanten te communiceren, denk maar aan nieuwe media, en dat moet straks ook in het archief kunnen. Dat betekent dat je platform-onafhankelijk moet kunnen archiveren.”

Betrouwbaar en veilig

De Friesland heeft samen met Docspro ook meteen maatregelen genomen om het systeem betrouwbaarder en veiliger te maken. Hans van Breeden: “Voorheen hadden we het archief op één server staan, dat was niet meer van deze tijd. Nu hebben we meerdere dataservers en meerdere applicatieservers. Tevens hebben we gescheiden omgevingen voor de test- en acceptatieomgeving enerzijds en productie anderzijds. Het is veiliger geworden en ook de performance is er flink op vooruit gegaan, mede omdat we load-balancing voor dataservers toepassen om overbelasting te voorkomen.”

Snelle en geruisloze overgang

“Waar we ook heel tevreden over zijn, is de snelheid waarmee de overstap naar ons nieuwe documentbeheersysteem is gerealiseerd”, gaat Wim Kuipers verder. “In mei hebben we gekozen voor Docspro en de documenten management software van OnBase, en het nieuwe archief moest uiterlijk 1 november in de lucht zijn. Dat is het moment in het jaar waarop verzekerden van zorgverzekeraars kunnen wisselen en dat betekent topdrukke voor ons. In vier maanden tijd hebben ze het systeem ontworpen en ingericht, het archief geconverteerd en al onze applicaties gekoppeld. Het succes van die operatie kun je afmeten aan het feit dat onze medewerkers en onze verzekerden die via een portal toegang kunnen krijgen tot persoonlijke gegevens, er nagenoeg niets van hebben gemerkt.”

Klanten beter helpen

Inmiddels zit De Friesland middenin de volgende fase van het project, de inrichting van een digitale postkamer. “Tot nu toe ging een nota pas na afhandeling en betaling het archief in, waarbij elke nota met de hand moest worden ingevoerd”, vertelt Hans van Breeden. “Straks worden alle nota’s, of ze nu op papier, per e-mail of via onze declaratie-app binnenkomen, gescand. Alle gegevens die nodig zijn voor verwerking worden automatisch gelezen en het meteen als XML-bestand in het juiste digitale dossier geplaatst. Dat is mooi

voor de klant die nu kan meekijken hoe het met zijn declaratie staat. Bovendien ontvangt hij eerder zijn geld omdat het systeem kan controleren of de declaratie klopt. En dat is weer mooi voor ons, omdat zo de ‘eenvoudige’ declaraties eruit gefilterd worden en daardoor meer tijd overblijft voor nota’s die meer aandacht vergen. Daardoor gaat de snelheid en kwaliteit van onze service omhoog.”

Maximaal rendement

“We ervaren elke dag de voordelen van ons nieuwe archief,” zegt Hans van Breeden. “We kunnen nu per documenttype en per archief bewaartermijnen instellen, daar hebben we een omkijken meer naar. En we kunnen bijvoorbeeld profiteren van full text search in de opgeslagen documenten, ook dat is per archief te configureren.” Wim Kuipers vult aan: “Je merkt dat de makers van OnBase de Nederlandse verzekeringswereld kennen en bijvoorbeeld goed inspelen op de eisen van de toezichthouder. Dat maakt ze tot een betrouwbare partner. Net als Docspro trouwens. Zij hebben de kennis en ervaring die wij nodig hebben, reageren snel op onze vragen en komen dan met goede oplossingen. Dankzij hen kunnen we onze klanten nog betere service bieden.”



Docspro B.V.

Henry Dunantweg 42
2402 NR Alphen aan den Rijn
Postbus 2008
2400 CA Alphen aan den Rijn
Tel: 0172 419334
Fax: 0172 419344
Mail: info@docspro.nl
Internet: www.docspro.nl