

OHRA verbetert efficiency en dienstverlening met IBM Content Manager

Financieel dienstverlener OHRA, onderdeel van Delta Lloyd NV, verkoopt haar verzekeringsproducten en -diensten direct aan klanten. Door deze werkwijze ontvangt het bedrijf dagelijks grote hoeveelheden schadeformulieren, declaraties en facturen. Al deze documenten werden voorheen op microfilm gezet, geïndexeerd en opgeslagen in de database. Hoewel dit proces functioneel en organisatorisch goed was ingericht, kon met name het raadplegen van documenten efficiënter. Medewerkers dienden een aanvraag in en kregen een paar dagen later een geprinte versie. Na de implementatie van IBM Content Manager bleef de oorspronkelijke functionaliteit intact, maar zijn documenten nu online te raadplegen. Medewerkers kunnen digitale documenten op hun eigen scherm inzien. Dit bespaart kosten en tijd en leidt tot een betere, snellere en efficiëntere dienstverlening aan OHRA-klanten.

"Hoewel het bestaande systeem goed in elkaar stak, was het bestaande microfilmsysteem aan vervanging toe. OHRA wilde op termijn de voordelen van een volledig digitaal archief voor de bedrijfsvoering benutten. Vrijwel gelijktijdig ontstond vanuit sector Zorg de behoefte aan de digitale beschikbaarheid van dossiers. In de businesscase zijn de specificaties – onder andere het behoud van bestaande functionaliteit – en de gewenste besparingen met de keuze van Content Manager gerealiseerd", zegt Jan de Neu, teamleider Service Level Management.

Prijs/kwaliteitsverhouding

Voorheen werden alle binnenkomende documenten eerst binnen de organisatie verspreid en na verwerking op microfilm gezet en in de database geplaatst. Wanneer een specifiek document nodig was, werd dit door een medewerker via een applicatie aangevraagd bij de afdeling Document Verwerking. Hier werd het betreffende dossier opgezocht en uitgeprint. Dit proces duurde gemiddeld twee

dagen. Applicatiebeheerder Paul Schönberger zegt over de keuze voor IBM Content Manager: "Door dit proces te digitaliseren en de dossiers op de werkplek toegankelijk te maken, zijn diverse voordelen te behalen. Op het vlak van functionaliteit, implementatie en beheer verschilden de onderzochte producten niet sterk. De keuze voor Content

Manager was hoofdzakelijk een financiële kwestie. Doordat we een aantal bestaande licenties konden inruilen voor Content Manager-licenties, bood IBM de beste prijs/kwaliteitsverhouding."

Scannen vooraf

De invoering van Content Manager vindt gefaseerd plaats. Schönberger: "Het is



Van links naar rechts: Marc van Someren, technical sales Content Management Solutions IBM
Manuela Witjes, schade-afhandelaar bij de sector Zorg, Jan de Neu, teamleider Service Level Management en Paul Schönberger, applicatiebeheerder

een OHRA-brede applicatie die het bestaande archiefsysteem vervangt en door alle sectoren wordt ingezet. De data van de bestaande microfilms is via een conversieslag in Content Manager opgeslagen. Deze data moet overigens nog wel op de oude manier worden aangevraagd via maatwerkfunctionaliteit in Content Manager. De microfilmaanvragen zijn in het afgelopen jaar afgenomen van 400 naar 50 dossiers per dag. Inmiddels worden voor sommige sectoren de documenten direct na binnenkomst gescand, geïndexeerd en opgeslagen. Voor het digitaliseren en indexeren gebruikt OHRA Ascent Capture, waarna de gegevens als tiff-bestanden in dossiers worden opgeslagen in Content Manager. De indexering vindt deels automatisch plaats via een barcodeherkenningsmodule. Bij het 'scannen vooraf'-proces worden de binnengekomen documenten dezelfde dag digitaal beschikbaar gesteld. Bij 'scannen achteraf' worden documenten pas na verwerking door de betreffende sector gescand en geïndexeerd door de afdeling Document Verwerking."

Momenteel zijn er binnen de diverse OHRA-sectoren 600 gebruikers van de applicatie Content Manager en worden per dag 5.500 dossiers of 38.500 A4-pagina's gescand en opgeslagen. Dit betekent dat de database achter Content Manager dagelijks groeit met 1,5 GB aan data- en tiff-bestanden. Om de omvang van de database te beheren, wordt data ouder dan zes maanden naar tape gemigreerd. Deze data blijft digitaal beschikbaar voor de gebruikers.

Voordelen

De efficiencyvoordelen van de inzet van Content Manager waren volgens Jan de

Neu direct zichtbaar. "De doorlooptijd van het opvraagproces is aanzienlijk teruggebracht. In plaats van na een paar dagen kunnen medewerkers documenten nu veel sneller en eenvoudiger raadplegen. Bij 'scannen vooraf' zijn documenten dezelfde dag beschikbaar. De bezetting van de afdeling Document Verwerking is teruggebracht van drie fte's naar een halve fte. Ook het papierverbruik is sterk afgenomen. Niet alleen doordat het aantal aanvragen op papier drastisch is verminderd. Medewerkers vroegen vaak een compleet dossier aan als ze slechts een specifieke nota wilden raadplegen. Deze specificering was in de oude methode zeer lastig." De overgang van de oude werkwijze naar het nieuwe werkproces is bij zowel de gebruikers van sectoren als de afdeling Document Verwerking sneller en eenvoudiger gebleken dan verwacht.

Betere dienstverlening

Aan de gebruikerskant zijn er ook concrete voordelen. Manuela Witjes, schade-afhandelaar bij de sector Zorg, is daarover zeer duidelijk: "Buiten het feit dat we efficiënter kunnen functioneren, omdat informatie direct beschikbaar en toegankelijk is, verbeteren we de dienstverlening. Ik kan nu zelf specifieke documenten online raadplegen en klanten met vragen direct helpen. In veel gevallen is het niet eens nodig documenten te printen." Om de voordelen te optimaliseren, is er ruime aandacht besteed aan de interne acceptatie van de nieuwe werkwijze. De overgang van het werken met papieren dossiers naar werken vanaf het scherm is voor sommige mensen relatief groot. Mede daarom zijn er per sector twee kerngebruikers die het project vanuit de gebruikers benaderen. Daarbij speelt de gebruikersvriendelijkheid en

het intuïtieve karakter van de Content Manager-client een belangrijke rol.

Met de inzet van IBM Content Manager heeft OHRA een belangrijke stap gezet naar digitalisering van haar documentbeheer, wat OHRA direct resultaat oplevert.

DB2 Information Management software

