



ZURICH GRUPPE DEUTSCHLAND

VERSICHERUNGSGRUPPE ERFÜLLT DIE COMPLIANCE

Zurich Gruppe Deutschland konsolidiert mit Hilfe von Iron Mountain die Dokumentenarchive. Jetzt sind die Prozesse standardisiert - Sicherheit und Compliance sind deutlich verbessert.

HERAUSFORDERUNG:

Outsourcing, Konsolidierung und Zentralisierung der Dokumentenarchive von mehreren getrennten Servicestandorten innerhalb Deutschlands

LÖSUNG:

Durchgängiger Service für die Aktenverwaltung inklusive eines massgeschneiderten Bestellsystems per E-Mail und der sicheren Vernichtung der Akten zu den festgesetzten Zeitpunkten

NUTZEN:

Ein sicherer Archivprozess, der das Retrieval der Papierunterlagen verbessert - mit Online-Bestellung an einen einzigen Archivstandort

„Als Servicepartner hat Iron Mountain wirklich sehr gut gearbeitet. Die fortlaufende Unterstützung schätzen wir sehr.“

Raphael Lamskemper
Head of Document
Logistics, Germany
Zurich Service GmbH



Raphael Lamskemper

KUNDE

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2012) von über 6,1 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als 31 Milliarden EUR und knapp 6.000 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.

Die Zurich Service GmbH ist der zentrale Dienstleister für die Zurich Gruppe in Deutschland.

HERAUSFORDERUNG

Obwohl die Zurich Gruppe Deutschland bereits seit Jahren ein elektronisches Dokumenten- und Workflow-Management-System betreibt, lagert sie noch immer Papierdokumente und Akten innerhalb eines ausgedehnten Altarchivs. Zur Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen zählt die Aufbewahrung dieser Papierunterlagen und hier insbesondere der Versicherungsverträge. Darüber hinaus muss jedes Dokument sicher archiviert sein, das im Rahmen einer Forderung an die Versicherung generiert wird.

In der Vergangenheit waren die Dokumentenarchive auf acht Zurich Servicecenter Standorte und vier weitere externe Lagerstandorte in ganz Deutschland verteilt. Aber im Zuge der Neustrukturierung der Servicecenter sowie der Umsetzung eines neuen standardisierten und zentralisierten Workflows, musste das Altarchiv an einem einzigen Standort konsolidiert werden.

Raphael Lamskemper, Head of Document Logistics, Germany der Zurich Service GmbH, erklärt: „Unser Ziel war es, die Dokumentenarchive zu zentralisieren und die Archivprozesse über das gesamte Geschäft hinweg zu standardisieren. Die Logistik und die Lagerung mussten die Sicherheit der Akten sicherstellen und darüber hinaus bei Bedarf ein schnelles und zielsicheres Auffinden und Verteilen der Akten ermöglichen.“

Zurich Gruppe Deutschland schrieb diese Konsolidierung und externe Lagerung ihrer Papierarchive an mögliche Anbieter von Recordsmanagement-Services aus. Iron Mountain ging erfolgreich aus dem Bieterverfahren hervor.

Raphael Lamskemper sagt: „Unsere Spezialisten prüften nicht nur die Iron Mountain Anlagen. Sie prüften auch deren Prozesse, die Sicherheit und die Brandschutzmassnahmen. Iron Mountain erfüllte jede unserer Anforderungen und legte ein kosten-effektives Angebot vor.“

ZURICH GRUPPE DEUTSCHLAND

„Bei der Auswahl des Dienstleisters war einer der wichtigsten Aspekte die Qualität des Services. Iron Mountain bringt eine sehr gute Leistung und hält die vereinbarten Servicelevel zu unserer Zufriedenheit ein.“

Raphael Lamskemper
Head of Document
Logistics, Germany
Zurich Service GmbH

LÖSUNG

Die Aktenkonsolidierung fand über dreizehn Monate statt und wurde von einem Iron Mountain Projektteam durchgeführt. Akten, die Zurich Gruppe Deutschland bisher in offenen Regalen gelagert hatte, wurden katalogisiert und in Kartons verpackt. Jeder Archivkarton mit Akten erhielt einen eigenen Barcode und wurde im Iron Mountain Recordsmanagement-System registriert. Die Akten, die schon in Kartons verpackt waren, bekamen ebenfalls Barcodes und zusätzlich einen Querverweis zu den internen Aktenverzeichnissen der Zurich Gruppe Deutschland.

Anschliessend entwickelte Iron Mountain gemeinsam mit der Zurich Gruppe Deutschland ein massgeschneidertes Bestellsystem. Per E-Mail stellen die Mitarbeiter eine Anfrage auf Einsicht und bestellen die Unterlagen. Diese Bestellungen laufen zur Bearbeitung direkt in das Iron Mountain Archivmanagementsystem.

Die allgemeine Aufbewahrungsdauer für die Unterlagen beträgt entsprechend dem Deutschen Handelsgesetzbuch (HGB) zehn Jahre. Einige wichtige Dokumente unterliegen aber einer längeren Aufbewahrungsfrist, manche werden sogar unbefristet aufbewahrt. Zur Optimierung der Kosten werden die wichtigen Dokumente und solche mit hoher Wahrscheinlichkeit für einen nochmaligen Abruf identifiziert und im Standardlager aufbewahrt. Als inaktiv gekennzeichnete Dokumente werden tiefer eingelagert. Das vereinbarte Servicelevel für Unterlagen aus dem Standardlager ist, die Bestellanfragen innerhalb von 24 Stunden abzuarbeiten. Das bedeutet, dass am Tag nach der Anfrage ein Kurier die bestellten Akten liefert - direkt an die Poststelle des jeweiligen Zurich Gruppe Deutschland Büros. Typischerweise werden etwa 300 Aktenanfragen pro Monat bearbeitet.

Raphael Lamskemper bestätigt: „Einer der wichtigsten Aspekte bei der Auswahl des Dienstleisters war die Qualität des Services. Iron Mountain bringt eine sehr gute Leistung und hält die vereinbarten Servicelevel zu unserer Zufriedenheit ein.“

Unterlagen, die ihre Aufbewahrungsfrist erreichen, werden in einem regelmässigen Bericht für die Zurich Gruppe Deutschland gekennzeichnet. Das Unternehmen verlängert dann entweder die Aufbewahrungsdauer oder autorisiert die sichere Vernichtung. Iron Mountain organisiert und verantwortet die Vernichtung über einen nachhaltigen Prozess, der sämtliche Gesetze zum Datenschutz beachtet. Als Nachweis zur Einhaltung der Compliance übergibt Iron Mountain der Zurich Gruppe Deutschland ein Vernichtungszertifikat. Dieses Zertifikat bestätigt die Einhaltung der vereinbarten Prozeduren.

NUTZEN

Mit der Entscheidung für die externe Lagerung ihrer Papierunterlagen durch Iron Mountain gewann die Zurich Gruppe Deutschland freie Flächen zurück. Die Zurich Gruppe Deutschland kann heute interne Ressourcen konzentrierter einsetzen. Die Archivprozesse sind über das gesamte Unternehmen hinweg standardisiert. Der Zugriff auf die Akten ist verbessert; Bestellung und Lieferung finden über einen einzigen integrierten Weg statt. Heute lagert Iron Mountain beinahe 85.000 Kartons mit über zwei Millionen Akten der Zurich Gruppe Deutschland - und sie sind alle in einem zentralen Verzeichnis katalogisiert. Das entspricht ungefähr 148.000 Kubikfuss an Lagerraum oder annähernd 42 Kilometern an Akten.

Die Zurich Gruppe Deutschland ist überzeugt mit dieser Unterstützung durch Iron Mountain, die Compliance-Anforderungen aus nationalen und internationalen gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen wie HGB, Sarbanes-Oxley und Basel II/Basel III zu erfüllen. Dies bestätigen auch die Prüfungen der Datenschutzverantwortlichen der Zurich Gruppe Deutschland. Diese Audits werden in unregelmässigen Abständen direkt in den Iron Mountain Standorten durchgeführt. Sie bestätigen die fortlaufende Einhaltung der vereinbarten Prozesse und Prozeduren, der Sicherheitsmassnahmen und der Vertraulichkeit der Unterlagen.

Fünf Jahre nach dem ersten Auftrag für Iron Mountain als zentralen Archivanbieter zeigt die Zurich Gruppe Deutschland ihre Zufriedenheit mit dem Service mit einer Vertragsverlängerung um weitere fünf Jahre bis 2018. Raphael Lamskemper schliesst: „Als Servicepartner hat Iron Mountain wirklich sehr gut gearbeitet. Die fortlaufende Unterstützung schätzen wir sehr.“



Iron Mountain Switzerland
Baarerstrasse 57
6300 Zug
Switzerland
T: +41 58 810 22 88
contact@sispace.ch
www.ironmountain.ch

Iron Mountain operiert auf den wichtigsten Märkten weltweit und betreut Tausende von Kunden in Grossbritannien, Europa, den USA, Kanada, Asien-Pazifik und Lateinamerika. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.ironmountain.ch

© 2015 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Design des Bergsymbols sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.