



Turien & Co. is één van de grootste zelfstandige assuradeuren in Nederland en voert een uitgebreid pakket aan verzekeringsproducten uit de schade-, zorg-, inkomens- en verzekeringsmarkt. Turien verzorgt het totale proces: beheer, administratie, schadebehandeling & -betaling, marketing en verkoop.

De werkzaamheden zorgen voor een grote stroom aan documenten. Hierdoor is een archief ontstaan dat bestaat uit meer dan 7 miljoen documenten. Dagelijks komen 3.000 tot 5.000 poststukken binnen.

Tot voor kort werden alle documenten in papieren vorm bewaard. Hiervoor was een complete etage in een extern pand benodigd. Medewerkers moesten een officiële aanvraag indienen om een document te kunnen raadplegen. Het kon soms een aantal dagen duren voordat het betreffende document of dossier beschikbaar was. Dit zorgde voor een lange responstijd en veel zoekwerk.

Turien zocht naar een oplossing voor een optimale beschikbaarheid van de documenten en een efficiëntere verwerking van de binnenkomende post. Hiervoor werd de hulp van Expansion ingeroepen, waarmee kon worden geprofiteerd van uitgebreide kennis en jarenlange ervaring op het gebied van digitale archivering en optimaliseren van documentintensieve processen.



Expansion implementeerde haar standaardapplicatie Xtendis. Hiermee zijn drie oplossingen gerealiseerd, namelijk:

1. een digitaal archief (bestaande uit miljoenen documenten);
2. automatische verwerking van de binnenkomende post;
3. digitale archivering van de uitgaande post.

1. Dankzij digitaal archief documenten nu snel opvraagbaar

In Xtendis zijn de meer dan 7 miljoen documenten nu digitaal opgeslagen. Dankzij een koppeling zijn de documenten direct opvraagbaar vanuit het backofficesysteem van Turien. De medewerkers kunnen op basis van verschillende zoek sleutels in het digitaal archief zoeken en hebben hierdoor binnen enkele seconden de documenten tot hun beschikking.

2. Automatische verwerking van duizenden poststukken in meer dan 30 documentklassen

Xtendis biedt tevens ondersteuning in de automatische verwerking van de binnenkomende post bij Turien. De 3.000 tot 5.000 documenten kunnen automatisch worden verdeeld in meer dan 30 verschillende documentklassen.

Voorheen werden de poststukken handmatig gesorteerd en vervolgens fysiek door de organisatie verspreid. Deze handmatige manier van postverwerking was arbeidsintensief en daarom duur. Tevens was de status van een poststuk vaak niet bekend.



De inzet van Xtendis zorgt er nu voor dat de binnenkomende poststukken volledig automatisch worden geclassificeerd en herkend. Koppelingen met diverse backofficesystemen maken het mogelijk dat na documentherkenning additionele gegevens uit andere systemen worden opgehaald. Deze worden als kenmerken aan het betreffende document toegevoegd.

Op basis van de classificatie en andere kenmerken wijst Xtendis de poststukken volledig automatisch aan de juiste behandelteams of personen toe. De medewerkers van Turien kunnen de poststukken vanuit Xtendis oproepen en in behandeling nemen.

Naast de enorme kostenbesparingen die hiermee zijn gerealiseerd zorgt de inzet van Xtendis bij de postverwerking tevens voor transparantie. Er is nu eenvoudig na te gaan waar een poststuk verblijft en of het reeds in behandeling is genomen of niet.

3. Uitgaande post voor decennia veilig in Xtendis opgeslagen

Ook de uitgaande documentenstroom (computeroutput, MS-Officebestanden, E-mails) wordt in Xtendis opgeslagen. Het archiveren gebeurt volledig automatisch. De bestanden worden, voordat ze worden gearchiveerd, eerst geconverteerd naar een niet-manipuleerbaar bestandsformaat. Hiermee wordt de digitale duurzaamheid gewaarborgd. Tevens wordt het originele bestand bewaard, om dit later eventueel te kunnen hergebruiken.



Met Xtendis realiseert Turien maximale efficiëntieverbetering

Xtendis heeft Turien in staat gesteld maximale efficiëntieverbetering te realiseren op alle onderdelen van het documentverwerkingsproces. Zo wordt veel tijd bespaard bij het invoeren, distribueren, behandelen, archiveren en terugvinden van de documenten. Daarnaast zijn de documenten nu geïntegreerd in de bestaande informatievoorziening. De directe beschikbaarheid van de documenten levert een essentiële bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van Turien. Om deze redenen heeft Turien inmiddels ook 2 miljoen declaraties in Xtendis opgeslagen.