



Klanten

Eén centraal archief zorgt voor een efficiënte en betrouwbare documentvoorziening bij Voogd & Voogd

Volmachtbedrijf en administratieve dienstverlener Voogd & Voogd in Middelharnis neemt een unieke plaats in tussen verzekeraars en het assurantie-intermediair. Met achttien volmachten op zak van de belangrijkste verzekeringsmaatschappijen, levert het bedrijf administratieve diensten, vergelijkingsapplicaties en webmodules aan bijna 2000 onafhankelijke assurantietussenpersonen. Die kunnen bij Voogd & Voogd Verzekeringen polissen afsluiten, schades regelen en hun administratie online beheren. Zusterbedrijf Voogd & Voogd Diensten levert online vergelijkingssoftware en rekenmodules die tussenpersonen op hun eigen website kunnen plaatsen. Samen tellen de bedrijven ca. 140 fte's.

Door de administratieve dienstverlening die Voogd & Voogd biedt, heeft de onderneming te maken met een grote stroom papier. Deze documenten werden voorheen bewaard in meerdere archieven op verschillende afdelingen. Medewerkers waren veel tijd kwijt met het opbergen, distribueren en terugvinden van specifieke documenten. Reden genoeg om te zoeken naar een efficiëntere manier van werken. Daarbij kwam digitale archivering al snel in beeld als enige mogelijkheid voor een betere beschikbaarheid en toegankelijkheid van de documenten.

Directeur Marketing en Automatisering Erik de Voogd deed uitvoerig onderzoek bij verschillende leveranciers naar de diverse mogelijkheden op het gebied van digitale archivering. Na een uitgebreide pakketselectie viel bij Voogd & Voogd de keuze op Xtendis van Expansion B.V. Doorslaggevende argumenten om voor Xtendis te kiezen waren de uitgebreide integratiemogelijkheden in (bestaande) applicaties, de mogelijkheid om stapsgewijs het systeem uit te breiden met meer toepassingen en de flexibele inrichting ervan.

In 2003 besloot het bedrijf met behulp van Xtendis alle bedrijfsdocumenten digitaal te gaan verwerken en archiveren. Er werd begonnen met het scannen, distribueren en archiveren van schadedocumenten. Daarnaast werd besloten om documenten die per post naar klanten worden verstuurd vanuit Xtendis te printen. Het printproces werd hiermee aanmerkelijk verkort omdat het vanuit één systeem overzichtelijk werd aangestuurd.

Door Xtendis in te zetten op de schadeafdeling werd al snel duidelijk dat veel tijd kon worden bespaard op het handmatig archiveren, printen en fysiek verspreiden van documenten. Daarnaast konden medewerkers nu veel sneller schade-documenten terugvinden en raadplegen. Deze enorme voordelen deden Voogd & Voogd besluiten de efficiëntie verder door te voeren en Xtendis uit te breiden met meer toepassingen en gebruikers.



(vervolg)

Verhuizing aanleiding om Xtendis breder in te zetten

Door de verrassend snelle groei van Voogd & Voogd en om verdere expansie niet in de weg te staan besloot de organisatie in 2004 een nieuw hoofdkantoor te laten bouwen. De verhuizing naar de nieuwbouw vormde de directe aanleiding om de digitalisering van de documentenstroom verder door te voeren en Xtendis breder in te zetten.

Sinds de verhuizing naar het nieuwe pand wordt alle binnenkomende fysieke post (duizenden pagina's per dag) in een aparte postkamer met behulp van een grote Xerox Multifunctioneel Copier gescand. Deze documenten worden vervolgens digitaal gedistribueerd en gearhiveerd in Xtendis. Documenten raken hierdoor nooit meer zoek.

Dankzij de inzet van Xtendis wordt er ook veel bespaard op ruimte omdat in het nieuwe pand geen aparte archiefruimte voor fysieke documenten meer nodig is.

Het aantal Xtendis-gebruikers binnen het bedrijf is intussen sterk gegroeid en er is een koppeling gerealiseerd tussen het primaire systeem VIA en Xtendis. Hierdoor is het mogelijk om direct vanuit VIA documenten op te vragen. Medewerkers hebben snel toegang tot alle informatie van de klant. Er wordt gewerkt met twee beeldschermen per bureau zodat in één oogopslag gegevens van de klant in VIA en gerelateerde documenten in Xtendis beschikbaar zijn.

Betere dienstverlening door optimale informatievoorziening

Voogd & Voogd heeft klantenservice hoog in het vaandel staan. Dit blijkt onder meer uit een callcenter dat zorg draagt voor het snel en adequaat te woord staan van klanten. Dit jaar werd ervoor gekozen de klantenservice verder te optimaliseren. Daartoe werden ook de documenten van de afdeling Financiën in Xtendis opgeslagen, waardoor er nu echt sprake is van een groot centraal digitaal archief waarin alle belangrijke documenten zijn vastgelegd.

Dat Voogd & Voogd tevreden is met Xtendis blijkt wel uit de uitspraken van Mireille Hengeveld-van den Berg, manager Schade en Interne Logistiek: "Xtendis is een erg stabiel en gebruikersvriendelijk systeem. Onze hele organisatie, waar op dit moment 140 mensen werkzaam zijn, maakt inmiddels gebruik van de software. Gemiddeld worden acht- tot tienduizend pagina's per dag gescand en vastgelegd in Xtendis. Het verdelen van de werkzaamheden over de medewerkers gebeurt in belangrijke mate met behulp van de document-distributiemogelijkheden van Xtendis."

De eerste implementatie van Xtendis is door Expansion B.V. verzorgd. De uitbreiding naar meer toepassingen en gebruikers heeft Voogd & Voogd zelfstandig gerealiseerd. Mede hierdoor is bespaard op de implementatiekosten.

Door Xtendis beter in te richten en verder te integreren in het primaire systeem VIA hebben klanten van Voogd & Voogd sinds juli van dit jaar online inzage in polissen, schadestatussen en financiële data.

Door Xtendis zo breed in te zetten, creëert Voogd & Voogd voor haar medewerkers de noodzakelijke speelruimte om zich op hun kerntaken te richten. Nu de documentenstroom onder controle is, kan iedereen in het bedrijf zich concentreren op waar het om draait: het bieden van een optimale service aan de aangesloten tussenpersonen. Dankzij Xtendis kunnen documenten op betrouwbare wijze digitaal worden gedistribueerd en gearhiveerd. Medewerkers van Voogd & Voogd werken nu efficiënter en daarnaast is volledigheid van klantendossiers gewaarborgd.