



Verzekeringsintermediair Harmony Financial Services in Rotterdam is gespecialiseerd in de verkoop van mobiele telefoonverzekeringen. De organisatie is actief in zowel de Benelux als het Verenigd Koninkrijk. Samen met dochteronderneming Harmony Service Center B.V. levert Harmony Financial Services diensten zoals verkoop- en marketingondersteuning, polisadministratie, premie-incasso en claimafhandeling.



Harmony heeft te maken met een grote documentenstroom. Deze bestaat onder meer uit schademeldingen, polisbladen en contracten. Voorheen waren de documenten verspreid over meerdere locaties. Het terugvinden was voor de medewerkers een tijdrovend karwei. Daarnaast kwam men archiefruimte tekort door de toenemende verkoop van verzekeringen.

Digitaal archiefsysteem Xtendis voldoet aan behoefte

Met behulp van het digitaal archiveringsysteem Xtendis zijn deze knelpunten inmiddels opgelost. Harmony heeft voor Xtendis gekozen vanwege de gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast is de koppelingsmogelijkheid met het primaire systeem Navision een belangrijk argument.

Geïntegreerd digitaal archief

Door de koppeling tussen Navision en Xtendis is bij Harmony een geïntegreerd digitaal archief ontstaan. De documenten worden door Xtendis beheerd, maar kunnen zowel vanuit Xtendis als vanuit Navision worden opgevraagd. Wanneer het document aan een medewerker wordt getoond, kan deze gebruik maken van de notitiefunctie om op het betreffende document aantekeningen te plaatsen in een memoveld. Deze notities worden eveneens in Xtendis bewaard.

Workflowfunctionaliteit

De koppeling zorgt ook voor een efficiëntere verwerking van schade-documenten. Nadat deze documenten in Xtendis zijn gearchiveerd, worden de kenmerken doorgegeven aan Navision. Op basis daarvan worden de documenten opgenomen in de Navision-takenlijst. Een medewerker kan bij het afhandelen de documenten met één druk op de knop oproepen.



Polisbladen automatisch in juiste dossiers

Polisbladen worden volledig automatisch van zoekleutels voorzien. Bij het genereren van de bladen in de winkels op de verkooppunten, wordt het unieke contractnummer in de vorm van een barcode meegeprint. Het blad wordt door de klant ondertekend. In een aantal winkels wordt dit polisblad direct gescand en uiteindelijk digitaal aan Harmony Financial Services overgedragen. Xtendis leest de bestanden in en kan ze door middel van barcodeherkenning automatisch in de juiste digitale klantendossiers plaatsen.

Snelle raadpleging van documenten

In Xtendis kunnen documenten zowel met behulp van vaste zoekleutels (klant, documentsoort, onderwerp) als op basis van elke willekeurig woord uit de inhoud (full text) worden teruggezocht. Documenten kunnen dus op uiteenlopende manieren worden teruggevonden en binnen enkele seconden worden geraadpleegd.

De resultaten

Binnen Harmony Financial Services is nu één compleet geïntegreerd digitaal archief aanwezig. Volledig complete polisdocumenten zijn digitaal beschikbaar. Vanuit Navision kunnen documenten direct worden teruggevonden, zowel op klantnummer en/of polisnummer als op elk woord dat erin voorkomt. Bovendien is er flink bespaard op archiefruimte. Maar het grootste voordeel voor Harmony is misschien wel dat de dienstverlening enorm is verbeterd. Doordat documenten met één druk op de knop kunnen worden getoond, is het mogelijk klanten sneller te woord te staan. Hiermee kan nog beter worden voldaan aan datgene wat medewerkers van Harmony in de relatie tot hun klanten voorop stellen: beschikbaarheid, snelheid en klantvriendelijkheid.