



case study **RHENUS ARCHIV SERVICES**

# **ARCHIVIERUNG UND AKTENMANAGEMENT DER VHV GRUPPE MIT RHENUS ARCHIV SERVICES**

# ÜBER DEN KUNDEN

Die VHV Gruppe mit Sitz in Hannover ist ein gewachsener Konzern von Spezialisten für Versicherung und Vorsorge. Mit ihren Marken "VHV Versicherungen" und "Hannoversche" ist sie ein kompetenter und zukunftsorientierter Partner für Versicherte und Vermittler. Ihre Geschäftsfelder sind die Schaden- und Unfallversicherung wie auch die Lebensversicherung. Für ihren Erfolg setzt die VHV Gruppe auf die Stärken ihrer rund 3.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auf moderne Strukturen, effizientes Kostenmanagement und kundenorientierte Produkte.





# BESCHREIBUNG DES PROJEKTES

Mit stetig wachsendem Geschäft benötigte die VHV Gruppe im Jahr 2009, einen externen Dienstleister zur Unterstützung im alltäglichen Handling laufender Versicherungsakten. Rhenus übernahm daher über 35.000 laufende Aktenmeter. Gleichzeitig musste eine Struktur zur schnellen Inventarisierung und Einlagerung geschaffen werden, da ca. 100 Akten pro Tag im täglichen Zugriff stehen.

Darüber hinaus archiviert die Rhenus Archiv Services GmbH in Hannover Datenträger, Microfiche und Microfilme des Kunden und stellt diese im Bedarfsfall in digitaler Form zur Verfügung. Rhenus übernimmt aber auch die Posteingangsbearbeitung, Inventarisierung, Einlagerung, den Versand, die Digitalisierung und die Bearbeitung von Versicherungsanträgen sowie die Vernichtung der Archivbestände.



## DIE HERAUSFORDERUNG

Das Ziel der Auftragsdurchführung besteht darin, durch ein zentrales Aktenmanagement im Hause der Rhenus Archiv Services GmbH die Zugriffe der Mitarbeiter der VHV Gruppe auf die laufenden Versicherungsverträge in kürzester Zeit zu gewährleisten.

Dies ermöglicht eine fristgerechte sowie schnelle Inventarisierung der laufenden Neuzugänge sowie im Bedarfsfall eine zügige Bereitstellung der Akten in physischer Form direkt beim Sachbearbeiter. Dabei ist es besonders wichtig, dem Kunden die Zugriffe immer sehr kurzfristig zur Verfügung zu stellen, um die Abläufe ohne Verzögerung zu ermöglichen.



# NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

Die jahrzehntelange Erfahrung im Betrieb von zugriffintensiven Aktenbeständen, die hohen Sicherheitsstandards der Sicherheitsarchive sowie die gelebten Prozesse, auch ausgerichtet an den Anforderungen der Versicherungsbranche, gewährleisten die zuverlässige, immer zeitgerechte Bearbeitung und Zustellung der Akten. Das führt zu einer Reduzierung von Reklamationen und Bearbeitungszeiten.

Durch die externe Einlagerung der Akten spart sich die VHV Gruppe Archivierungsplatz und kann diesen fortan für andere Zwecke nutzen. Ein weiterer Gewinn sind die zertifizierten Prozesse und die lückenlose Nachverfolgbarkeit aller Archivgüter durch den Archivspezialisten Rhenus Archiv Services.

- **Herausforderung:** Zugriffe auf Verträge in kürzester Zeit gewährleisten
- **Lösung:** 24/7 Verfügbarkeit, digitale Zustellung von Anforderungen, Express Service Level von max. zwei Stunden
- **Nutzen:** Jahrzehntelange Erfahrung im Bereich von zugriffintensiven Aktenbeständen im Bereich der Versicherungsbranche

„Wir haben täglich ca. 100 Anforderungen und Rücklagerungen sowie ca. 150 neu zu inventarisierende Akten, dies braucht einen zuverlässigen und flexiblen Dienstleister, den wir mit Rhenus gefunden haben.“

Jens Knölke  
Enterprise Content Management  
VHV Gruppe

## Ihr Ansprechpartner

Sebastian Rohde  
Niederlassungsleitung

Email: [sebastian.rohde@de.rhenus.com](mailto:sebastian.rohde@de.rhenus.com)  
Tel: 0511-2130310