



Tarve

Ilmarisen velvollisuutena on säilyttää eläkeasiakirjoja turvallisesti yli 50 vuoden ajan, mutta samoihin asiakirjoihin pitää päästä käsiksi helposti myös päivittäisessä työssä.

Muutos

Sisällönhallintaratkaisun avulla yhtiö pääsee silmänräpäyksessä kiinni kaikkeen sen hallussa olevaan tietoon, niin arkistolähteisiin kuin aktiivisesti käytössä olevaan tietoon. Käyttäjäkokemuksesta on tullut saumaton ja yhtenäinen.

Hyödyt:

Parantaa

tuottavuutta ja luottamusta:
asiakirjat käyttöön
silmänräpäyksessä.

Yksinkertaistaa

compliance-käytäntöjä: lain
vaatimukset asiakirjojen
säilytyksestä täyttyvät.

Säästää

kustannuksia: eroon
papereista ja niiden
fyysisestä säilytyksestä.

Ilmarinen

Parantaa tuottavuutta ja asiakastyytyväisyyttä nopeuttamalla eläke- ja sijoitusasiakirjojen hallintaa

Ilmarisen tehtävänä on varmistaa, että yli 900 000 henkilöä Suomessa saa heille työvuosien aikana karttuneen lakisääteisen eläkkeen. Eläkevakuutusyhtiön 550 asiantuntijaa auttavat suomalaisia nauttimaan työstään ja siirtymään eläkkeelle tyytyväisinä ja terveinä.

*“Pääsemme välittömästi
käsiksi mihin tahansa
aineistoon, arkistoituun
tai aktiiviseen.
Näin meillä on aina
oikeat asiakirjat
käytössämme.”*

Kirsi Lahtinen, projektipäällikkö, Ilmarinen

Jaa tämä



Digitaalinen arkistointi tukee liiketoimintaa

Työeläke- ja sijoitustoimiala on asiakirjaintensiivistä liiketoimintaa. Investoinnin aikajänne voi olla 20 vuotta, ja eläkkeeseen liittyvä hallinnointi ja maksatus saattaa kestää 70 vuotta tai enemmänkin – ja tuona aikana on tallennettava ja hallittava satoja asiakirjoja, kirjeitä, sähköpostiviestejä ja muuta viestintää.

Kun vakuutusyhtiöt keskittävät huomiotaan asiakasuskollisuuteen, on yhä tärkeämpää, että niiden työntekijät pystyvät navigoimaan dokumenttimassassa tehokkaasti. Jotta yhtiö osaisi kohdistaa asiakkaalleen juuri oikeita toimenpiteitä ja tarjouksia, sen on rakennettava 360 asteen näkymä kyseiseen yksilöön tämän asiakirjahistorian kautta.

Lainsäädäntö puolestaan velvoittaa yhtiöitä säilyttämään asiakirjat turvallisesti ja usein vielä sijoituksen tai eläkkeen päättymisen jälkeenkin. Suomessa työeläkelaki edellyttää, että eläkevakuutusyhtiö säilyttää asiakirjoja vakuutetun kuolemaan asti ja vielä viisi vuotta sen jälkeen. Valitus- ja muutoksenhakuasiakirjat on säilytettävä vähintään 50 vuoden ajan.



Projektipäällikkö Kirsi Lahtinen Ilmarisesta taustoittaa: "Yhtiömme tuottavuus ja asiakaspalvelu ovat riippuvaisia siitä, miten nopeasti ja helposti pääsemme kiinni kulloisenkin asiakkaan eläketietoihin. Toisaalta taas kykymme säilyttää asiakasdokumentit turvallisesti vaikuttaa siihen, millainen maine yhtiöllämme on asiakkaiden ja viranomaisten keskuudessa."

"Olemassa olevia asiakirjojamme arkistoiitiin ja säilytettiin aiemmin monella eri tavalla – osa dokumenteista oli digitoitu mutta useimmat olivat kuitenkin paperisia. Tämä vastasi lainsäädännön vaatimuksia, mutta kun tarvitsimme jotain tiettyä paperista asiakirjaa, meidän täytyi mennä hakemaan se asiakirjaholvista."

"Nyt kun strategisena tavoitteenamme on automatisoida keskeiset liiketoimintaprosessimme, halusimme osana sitä viedä koko arkistomme SharePoint-ympäristöön. Tarvitsimme SharePointin tueksi vahvaa sisällönhallintaa ja arkistointikapasiteettia ja tulimme siihen tulokseen, että IBM:n sisällönhallintaratkaisu pystyy tarjoamaan juuri sitä."

SharePoint laajenee sisällönhallinnalla

Ilmarinen käyttää Microsoft SharePoint -ohjelmistoa aktiivisten tiedostojen hallintaan ja yhteistyöstöön. Yhtiö päätti integroida SharePointin uuteen sisällönhallinta-alustaan, joka tarjoaa saumattoman pääsyn sisältöaineistoon (onpa sisältö yhteisessä käytössä tai digitaalisessa arkistossa) ja joka tulevaisuudessa voisi toimia yhteisenä sisältöpalvelujen alustana myös muista järjestelmistä poimitulle tiedolle.

Yhteistyökumppanikseen Ilmarinen valitsi Elinar Oy:n, joka on IBM Business Partner ja erikoistunut vakuutusalan sisällönhallintaratkaisuihin Suomessa. Ilmarisen tiimi otti käyttöön IBM® Content Navigator -ratkaisun, jonka avulla SharePointiin voitiin rakentaa intuitiivinen käyttöliittymä. Uuden käyttöliittymän ansiosta käyttäjät voivat hakea, hallita ja käyttää dokumentteja sekä aktiivisista lähteistä että pitkäaikaiseen säilytykseen tarkoitettusta arkistosta. Ratkaisu, jonka alustana ovat IBM FileNet® Content Manager ja IBM Enterprise Records, tunnetaan nimellä Holvi.

”Kun otetaan huomioon kustannukset ja osaaminen, Elinarin ratkaisuehdotus oli paras lähes joka tasolla. Lisäksi Elinarin henkilöstö toimi hyvin joustavasti projektin aikana”, Kirsi Lahtinen sanoo.

Samaan aikaan Holvi-projektin kanssa Ilmarisessa oli meneillään iso prosessien automatisointihanke, mikä monimutkaisti Holvin käyttöönottoa. ”Tästä huolimatta Elinar ja oma tiimimme tekivät erinomaisen työn sopeuttaessaan ratkaisun muuttuviin vaatimuksiin”, Lahtinen kiittää.

”Vaikka ratkaisu perustuu IBM-teknoologiaan, teimme Holvista SharePointin näköisen niin, etteivät käyttäjämme edes huomaa käyttävänsä toista järjestelmää. Ja mikä tärkeintä, käyttäjät voivat luottaa siihen, että heillä on joka tilanteessa käytössään ajantasaisiin ja viimeistellyin näkymä asiakirjaan. Käyttäjät tietävät myös, että heidän dokumenttinsa ovat turvallisessa paikassa. Luottamuksen tunne parantaa työntekijän tuottavuutta ja heijastuu asiakastytyväisyyteen.”

”Holvi on enemmän kuin vain keino päästä sisältöön kiinni: sulautimme siihen myös työnkulkuamme niin, että arkistoinnin vaativimmat vaiheet toteutuvat automaattisesti. Käyttäjien ei dokumenttia arkistoidessaan tarvitse huolehtia metatiedon syöttämisestä. Lopputulos on, että käyttäjät ovat omaksuneet uuden työkalun erittäin hyvin”, Lahtinen kertoo.

Tuottavuus paranee

Asiakirjojen haku sujuu Ilmarisessa nykyisin huomattavasti tehokkaammin kuin aiemmin. Sen sijaan että asiakirjoja jouduttaisiin hakemaan alakerran säilöstä, käyttäjä voi yksinkertaisesti klikata Holviin SharePoint-selainikkunassaan ja etsiä tarvitsemansa tiedostot. Ilmarisen henkilöstö on nopeasti oppinut luottamaan Holviin tehokkaana ja varmana tiedonlähteenä. Lisäksi Holvista on tullut erittäin tärkeä tekijä eläkevakuutusyhtiön liiketoiminnan ydinprosesseille.

”Jokainen käyttäjä näkee vain ne asiakirjat, joihin hänellä on käyttöoikeus, ja jokaisessa käsittelyprosessissa on pääsy vain kyseiseen asiaan liittyviin tiedostoihin”, Kirsi Lahtinen sanoo. ”Tämän ansiosta käyttäjien on helppo löytää ja tunnistaa tarvitsemansa asiakirjat, eikä heidän tarvitse selata arkistoa. Näin on syntynyt saumaton käyttäjäkokemus.”

Vaatimusten mukaisesti

Uuden ratkaisun ansiosta Ilmarinen voi nyt olla varma, että sen asiakirjahallinta täyttää lain vaatimukset asiakirjojen pitkäaikaisesta säilyttämisestä.

”Holvissa on hierarkkinen rakenne niin, että jokainen asiakirja tulee tallennetuksi oikeaan paikkaan ja oikealla säilytyspäivämäärällä. Tämä säästää henkilöstömme vaivannäköä ja antaa meille varmuuden, että noudatamme asiakirjojen säilytyksessä lakeja, sääntöjä ja määräyksiä – niin nyt kuin vuosia eteenpäinkin”, Lahtinen kertoo.

Asiakaskeskeisyys korostuu

Holvi-ratkaisu tukee myös asiakaspalvelua. Kun asiakas kysyy jotakin, Ilmarisen tiimillä on relevantti tieto heti kohta edessään ja se pystyy vastaamaan asiakkaalle heti. Samalla henkilöstö voi luottaa siihen, että sillä on käytettävissään tiedostojen tuoreimmat versiot.

”Sisällönhallintaratkaisun ansiosta pystymme muodostamaan asiakassuhteesta ja -historiasta aiempaa kokonaisemman kuvan, mikä taas johtaa nopeampaan ja tehokkaampaan asiakaspalveluun”, Kirsi Lahtinen sanoo. ”Välitön pääsy asiakirjoihin tukee myös muita tärkeitä kehittämishankkeitamme kuten korvauskäsittely ja muutoksenhakuprosessin virtaviivaistamista.”

”Rakentamamme sisällönhallinnan kokonaisuus toimii jaettuna sisältöpalvelujen alustana, jolle voimme tulevaisuudessa rakentaa myös muita sisältösovelluksia. Toistuvat ja jaetut sisältöpalvelut, kuten arkistointi, säilytys, työnkulku ja yhtenäinen käyttökokemus, auttavat meitä palvelemaan asiakkaitamme entistä ketterämmin ja luottamuksellisemmin.”

Paperista eroon, kulut alas

Uusi ratkaisu on jo tähän mennessä tuonut Ilmariselle kustannussäästöjä: kun fyysistä arkistoa ei enää tarvita, tulos-tuskuluja ei synny eikä kopioita tarvitse kuljetella paikasta toiseen.

Teknologiajohtaja Ari Juntunen Elinar Oy:stä kertoo, että osa suomalaisista vakuutusyhtiöistä kamppailee edelleen paperiarkistojen kanssa. ”Kovin monella ei vielä ole samanlaista saumatonta pääsyä asiakirjoihin kuin Ilmarisella nyt on. Uusi ratkaisu nostaa Ilmarisen sisällönhallinnan kärkeen Suomessa.”

Kirsi Lahtinen tiivistää: ”Nyt on vaikea kuvitella elämää ilman sisällönhallinnan ratkaisua. Jos meillä ei sitä olisi, meidän pitäisi palkata lisää ihmisiä, jotta saisimme tehdyksi saman työmäärän samassa ajassa. Ja nyt kun automatisoimme muitakin liiketoimintaprosessejamme, mahdollisuus tuoda sisältöä yhteen ja analysoida sitä nopeasti ja saumattomasti tulee entistä tärkeämmäksi.”

Ratkaisun osat

- IBM® FileNet® Content Manager with IBM Content Navigator
- IBM Enterprise Records
- IBM Content Collector for File Systems
- IBM Content Collector for Microsoft SharePoint
- IBM Content Classification
- IBM Business Partner Elinar

Ota seuraava askel

Elinar Oy on IBM-teknologiaan perustuviin sisällönhallintaratkaisuihin ja sosiaaliseen sisällönhallintaan erikoistunut ohjelmistoyritys, joka paneutuu asiakkaan tarpeen analysointiin ja pyrkii ongelmien tehokkaaseen ratkaisemiseen. Yrityksen tehtävänä on parantaa asiakkaidensa liiketoimintaa ja kilpailukykyä lisäämällä asiakkaan tärkeimmän voimavaran – tietämyksen – hyödyntämistä ja jalostamista. Lisätietoa: www.elinar.com

IBM:n analytiikka tarjoaa eri alustoille, maantieteellisille alueille ja toimialoille maailman kehittyneimpiin ja laajimpiin kuuluvia ratkaisuja, jotka tuottavat uutta arvoa yrityksille, julkishallinnolle ja yksittäisille henkilöille. Lisätietoa IBM:n analytiikkaratkaisujen tarjoamista muutosmahdollisuuksista dataa hyödyntäville toimialoille ja ammattiryhmille: ibm.com/analytics. Seuraa meitä Twitterissä @IBMANalytics, blogiamme osoitteessa ibmbigdatahub.com ja osallistu keskusteluun #IBMANalytics.

Seuraa meitä



© Copyright IBM Corporation 2016, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, March 2016.

IBM, the IBM logo, ibm.com, Let's Build a Smarter Planet, Smarter Planet, the planet icons, and FileNet are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies.

A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml. This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED "AS IS" WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.



YTC04025-FIFI-00

