



Menzis

Naleving van regelgeving dankzij Ricoh's ISAE 3402-gecertificeerde proces

Uitbesteding van ondersteunende processen levert verzekeraar kostenreductie op

Levering van postkamerdiensten

Menzis is een van de grootste zorgverzekeraars van Nederland. De merken Menzis en Anderzorg zijn samen goed voor de zorgverzekeringen van meer dan 2,2 miljoen mensen. Menzis heeft kantoren in Groningen, Wageningen, Den Haag en Enschede en ongeveer 1700 mensen (fte) in dienst.

Omdat Menzis steeds meer elektronisch met klanten communiceert, nam het aantal documenten dat de postkamer kreeg te verwerken (tienduizenden per week) gestaag af. Uiteindelijk besloot Menzis zijn postkamerdiensten uit te besteden aan Ricoh, met het oog op meer efficiency en lagere overheadkosten.

ISAE 3402-gecertificeerd proces

Gezien de vertrouwelijke aard van de klantcommunicatie van Menzis en de strenge regelgeving waaraan bedrijven in de verzekeringssector moeten voldoen, is het van kritiek belang dat de uitbestede diensten op een veilige en correcte manier worden afgehandeld.

Om volledige naleving te garanderen en Menzis absoluut vertrouwen te geven in de integriteit van de postkamerdiensten, heeft Ricoh een controleerbare en ISAE 3402-gecertificeerde service voor postverwerking ontwikkeld, bemand door een speciaal aangewezen team in Ricoh's eigen beveiligde en ISO 27001-gecertificeerde datacenter.



ISAE 3402-gecertificeerd bedrijfsproces

“Door uitbesteding aan Ricoh hebben we kostenbesparingen weten te realiseren. We betalen nu namelijk niet meer voor personeel en inpandige ruimte, maar alleen nog voor de gebruikte diensten.”

Bert Kleijweg,
Facilitair Manager, Menzis

RICOH
imagine. change.

“Gezien het afnemende aantal documenten was uitbesteding van deze dienst de juiste keuze. We konden hierbij profiteren van de expertise van Ricoh. Ricoh biedt een flexibele en deskundig beheerde service.”

Bert Kleijweg,
Facilitair Manager, Menzis

Beheerde externe oplossing

De interne postkamer van Menzis was een forse en constante last. In piekperiodes werkten er wel 13 mensen. De overheadkosten voor ruimte, materiaal en personeel waren aanzienlijk en omdat de hoeveelheid post afnam, wilde de verzekeraar graag voordeligere oplossingen verkennen.

Eerst overwoog Menzis de eigen dienst te digitaliseren door binnenkomende en uitgaande post met behulp van intelligente technologie automatisch te verwerken. Maar gezien de teruglopende werklast en het feit dat postverwerking geen kerntaak van de verzekeraar is, besloot Menzis toch deze postkamerdiensten extern door Ricoh te laten beheren.

Betalen naar gebruik

Nu wordt de binnenkomende post naar Ricoh's datacenter gestuurd, dat volgens ISO 27001 is ingericht. Dezelfde dag digitaliseren de medewerkers van Ricoh de documenten en sturen ze deze in elektronische vorm door naar de juiste ontvanger. De workflow voldoet aan de norm ISAE 3402, waardoor de vertrouwelijkheid van klantdocumenten wordt beschermd en naleving van de regelgeving wordt gegarandeerd.

Dankzij de uitbesteding van het hele bedrijfsproces aan Ricoh heeft de inrichting bij Menzis een transformatie ondergaan. Menzis kon het personeel van de postkamer elders inzetten en de ruimte anders benutten. Menzis betaalt nu niet langer voor personeel en inpandige ruimte, maar alleen voor de gebruikte diensten. En omdat de hoeveelheid postverkeer nog steeds terugloopt, is het ideaal dat Menzis bij Ricoh naar gebruik betaalt.