

# ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT VOOR ZORGVERZEKERAARS

WORKFLOW • ARCHIVERING • SYSTEEMINTEGRATIE

Files



"Zorgverzekeraars  
zorgen steeds beter voor  
hun interne  
bedrijfsprocessen en  
kunnen daardoor  
efficiënter werken en  
klanten beter helpen"

**d.3 - het Enterprise Content Management Systeem voor Zorgverzekeraars. Document management, workflow management en archivering uit één bron.**



## Wat spreekt voor d.3?

d.3 is een open en flexibel systeem dat zich aanpast aan de technische eisen van de klant en is speciaal ontwikkeld voor de integratie met oplossingen zoals ERP, Microsoft Suite, CRM en financiële systemen.

De inmiddels 40 klanten in de branche voor zorgverzekeraars hebben eraan bijgedragen dat d.3 tegenwoordig nagenoeg aan alle eisen van Zorgverzekeraars voldoet door middel van eigen ontwikkelde software componenten.

De d.3 productsuite dekt diverse processen af vanaf het scannen en herkennen van documenten tot en met het verwerken ervan, inclusief het genereren van de nodige output.

De inzet van d.3 vermijdt op deze wijze de problematiek rondom koppelingen die bij de meeste medeaanbieders door extern aangekochte producten ontstaan.

## Technologie en partnerships

d.3 onderhoudt technologische en strategische partnerships met de meeste generieke software leveranciers in de markt en hanteert de standaarden. De koppelingen en integraties tot de betreffende externe software oplossingen zijn van hoge kwaliteit en worden bij de doorontwikkeling vanzelfsprekend meegenomen.

Geen ander systeem levert de kernfunctionaliteiten digitale, revisiezekere archivering, document- en workflow management zo integraal als d.3 dat doet.

## Schaalbaarheid

De hoge schaalbaarheid van d.3 maakt een geleidelijke invoering mogelijk van digitale postverwerking en routeerscenario's. Ook hier profiteren Zorgverzekeraars van praktijkervaringen van meer dan 40 d.3 klanten in de zorgverzekeraarbranche.

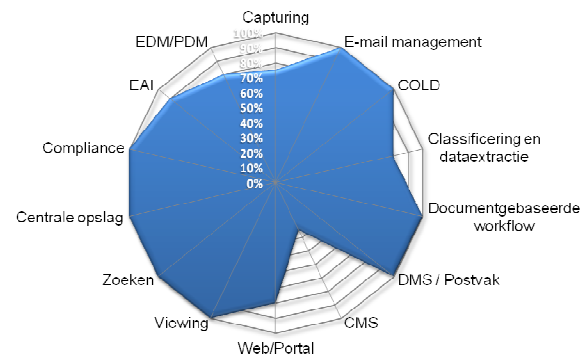
d.3 dekt ook de eisen af van generieke processen zoals Personeelsmanagement, Media-archieven, algemeen beheer en bestuurssecretariaten.

## Wat betekent het voor Zorgverzekeraars om voor d.3 te kiezen

- Technologische toekomstzekerheid door een flexibel systeem met hoge integratiemogelijkheden.
- Branchespecifieke toekomstzekerheid omdat d.3 de markt voor Zorgverzekeraars als strategische markt heeft gedefinieerd.
- Snelle reactietijden en hoogwaardige support doordat alle software het directe eigendom is van één softwareleverancier.
- Hoge rendabiliteit door een zeer goede prijs-kwaliteit verhouding en een licentiemodel dat zich in tegenstelling tot andere leveranciers NIET aan het aantal verzekerden afzet maar aan het aantal gebruikers.

## d.3 en Enterprise Content Management

Het onderstaande radardiagram toont de aspecten van Enterprise Content Management en de positie die d.3 daarin inneemt.



d.3 is een geïntegreerd systeem voor document management, workflow management en elektronische archivering. Door deze drie pijlers te combineren zijn organisaties beter in staat de kwaliteit, toegankelijkheid en beheersbaarheid van documenten en processen te waarborgen.

Medewerkers, afdelingen en projectteams beschikken sneller over de juiste informatie, hebben eenduidige opslagmogelijkheden en kunnen eenvoudiger samenwerken en informatie delen.

**Onder het motto "Het meest succesvol zijn zij die over de beste informatie beschikken" werken dagelijks meer dan 500.000 mensen met d.3 verdeeld over ruim 1.500 server installaties.**

### d.3 in gebruik bij BKK mhplus

d.3 werd in het kader van een openbare aanbesteding uitgekozen, waarbij d.3 met twee gerenommeerde archiefoplossingen in de eindronde kwam. d.3 overtuigde zowel op het gebied van functionaliteit als op de prijs-kwaliteit verhouding.

#### Oude systeem uitgefaseerd door d.3

Vanwege ruimtegebrek binnen de organisatie ontstond de wens om meer documenttypen in het elektronische archief op te slaan om zodoende de originele documenten te vernietigen. Dit was met het oude systeem echter niet mogelijk vanwege het niet ondersteunen van een elektronische handtekening, wat hiervoor een vereiste is.

Nadat ook de reactietijden van het oude systeem niet naar de tevredenheid van de medewerkers bleken, moest een nieuwe weg worden ingeslagen. Het IT team van mhplus wilde voor de hele organisatie een systeem voor het elektronisch archiveren van uiteenlopende documentsoorten. Dit was het startschot voor het vervangen van het oude systeem.

#### Cijfers & Feiten

|  |
|--|
| <b>Projectduur migratie</b>  |
| november 2004 tot april 2005   |
| <b>Te migreren data</b>  |
| 6,5 miljoen documenten   |
| <b>Actueel databestand</b>   |
| ca. 10 miljoen documenten  |
| <b>Live gaan van het d.3 archief</b>                                       |
| 1 mei 2005   |
| <b>Aantal documentsoorten</b>  |
| 8 gestructureerde documentsoorten,<br>52 ongestructureerde documentsoorten |
| <b>Maandelijks documentgroei</b>   |
| 200.000 documenten   |
| <b>Aantal gebruikers</b>   |
| 800  |

#### Projectverloop

Een belangrijk onderdeel van het project betrof de migratie van bestaande data, waarmee in november 2004 een start is gemaakt. In het oude archief, dat in 1999 werd ingevoerd, waren in totaal 6,5 miljoen documenten opgeslagen. Dit betroffen hoofdzakelijk bulkdocumenten met een formulierachtige opbouw, die centraal gescand werden en naar een medewerker werden gestuurd voor behandeling. In aansluiting hierop werden de documenten gearchiveerd. Hiertoe behoorden onder andere arbeidsongeschiktheidsverklaringen, afschriften, en bijschrijvingen op familieverzekeringen.

Via automatische formulierherkenning werden alle relevante gegevens uitgelezen en aan het leidende beheersysteem voor Zorgverzekeraars doorgegeven.

De leden van het projectteam hebben allereerst de beschikbare databestanden uitvoerig geanalyseerd. Vervolgens is een archiefplan en dossierplan opgesteld waarin stond beschreven hoe het centrale d.3 archief eruit moest zien. Vanwege bepaalde wijzigingen moesten grote hoeveelheden bestanden eerst worden geconverteerd voordat ze naar het nieuwe archief gestuurd konden worden.

Om zeker te zijn van een zuiver databestand volgde na de migratie een gedetailleerde vergelijking met de stamdata van mhplus. De migratie heeft geduurd tot april 2005.

### d.3 bij de Duitse BKK

De veranderingen binnen de sector dwingen Zorgverzekeraars zich op IT gebied zo optimaal mogelijk uit te rusten. Daarom voeren steeds meer verzekeraars document management- en workflowsystemen in. In een groots landelijk DMS project heeft de Deutsche BKK, Duitsland's grootste zorgverzekeraar, hun oude archief- en workflowsysteem vervangen voor een centrale oplossing met d.3.

De Deutsche BKK verzekert meer dan een miljoen mensen en zorgt voor duizenden werkgevers in heel Duitsland. In de zomer van 2006 startte het operationele gebruik van het systeem na een complexe migratie van het oude systeem naar d.3.

Alle 1.400 werkplekken verdeeld over de 47 vestigingen werden uitgerust met het document management- en workflowsysteem d.3 en kregen daardoor controle over in totaal 97 miljoen documenten..

De nieuwe IT oplossing zorgt voor een snelle en automatische verwerking van verzekeringskwesties. De complete inkomende post wordt nu op twee locaties gedigitaliseerd (Wolfsburg en Stuttgart). Dagelijks worden meer dan 50.000 pagina's met d.capture gescand, automatisch geclassificeerd en worden ze voorzien van een digitale handtekening.



Op basis van de classificeringskenmerken komen de documenten automatisch in het archief òf worden ze in de juiste workflow geplaatst voor behandeling binnen de vaktechnische afdelingen. In totaal zijn er 2.365 postvakken in d.3 ingericht.

**“Door de workflow mogelijkheden van d.3 kunnen we onze verzekerden, onafhankelijk van plaats en tijd, een kundig en kwalitatief antwoord geven op hun vragen”,** verklaart Tim Gray, DMS Project manager van de afdeling Informatietechnologie en datamanagement.

Voor het archiveren van uitgaande post in d.3 is een geïntegreerde oplossing ingezet die werkt op basis van sjablonen.

### **Waarom d.3**

Beslissende factoren voor de keuze van d.3 waren de functionaliteiten en de modulaire opbouw waarmee aan alle vereisten binnen het project kon worden voldaan.

Zo zal in de vervolgfase van het project ook de controle van inkoopfacturen met d.3 worden afgewikkeld en het elektronisch signeren van uitgaande e-mail. Daarnaast wordt gewerkt aan een ticketsysteem in d.3, waarmee klanten nog sneller kunnen worden geholpen en geïnformeerd.

Tot slot wordt d.3 ook gebruikt voor het optimaliseren van interne processen, zoals die er zijn rondom de afrekening van reiskosten van medewerkers.



Burg. Wallerstraat 179  
7574 AN Oldenzaal

Postbus 11007  
7502 LA Enschede

T +31 (0) 541 855 855  
F +31 (0) 541 855 856

info@docdynamic.nl  
www.docdynamic.nl

