

Hochsicherheitsarchiv außer Haus

Swiss Life lagert acht Kilometer Dokumente an Archivierungsspezialisten aus

DOKUMENTE, DIE SENSIBLE DATEN ÜBER IHRE VERSICHERTEN UND DAS UNTERNEHMEN ENTHALTEN, GEHÖREN FÜR SWISS LIFE ZUM WERTVOLLSTEN HAB UND GUT. KEIN WUNDER, DASS DER VERSICHERUNGSANBIETER DIE AUFBEWAHRUNG DIESER UNTERLAGEN EINEM ARCHIVIERUNGSPROFI WIE IRON MOUNTAIN ANVERTRAUT.

In einer einzigartigen Aktion scannte der Dienstleister den gesamten Altbestand von rund 80.000 Lebensversicherungsakten für Swiss Life ein und archiviert die dazugehörigen Papieroriginale in seinen hochsicheren Archivcentern.

Die Versicherungsbranche gehört zu den Bereichen, die eine Vielzahl von Dokumenten mit hochsensiblen Informationen verwalten und archivieren müssen. Nach wie vor geschieht dies oftmals noch von Hand. Werden heute praktisch alle neuen Dokumente digital erstellt, müssen gerade Versicherungen mit einem umfangreichen Altbestand an Verträgen über Lebensversicherungen oder Altersvorsorge in Papierform arbeiten. Speziell diese Akten haben im Vergleich zu anderen Unterlagen sehr lange Aufbewahrungsfristen von bis zu zehn

Jahren nach Vertragsablauf. Auch Urkunden, Rechnungen oder Inventare müssen zehn Jahre aufbewahrt werden. Dass deren Verwaltung häufig kompliziert und kostenintensiv ist, hat mehrere Gründe: Um einzelne Dokumente schnell auffinden und sicher verwahren zu können, benötigen die Versicherer ein komplexes Archivierungs- und Verwaltungsmanagement sowie entsprechende Räumlichkeiten. Zudem bindet der Raum, in dem Akten lagern, Finanzressourcen, die sich anderweitig gewinnbringender nutzen ließen. Letzten Endes müssen die Unterlagen natürlich auch vor Feuer, Wasser und unbefugtem Zugriff geschützt werden.

SENSIBLE DATEN SICHER VERWAHREN

Herausforderungen, mit denen sich auch Swiss Life konfrontiert sah. 1999 entschied sich das Unternehmen deshalb, seine aufbewahrungspflichtigen Papierdokumente beim Archivierungsspezialisten Iron Mountain einzulagern. Swiss Life Deutschland mit Hauptsitz in München gehört zu den führenden Anbietern von privaten und betrieblichen Vorsorgelösungen. Der Versicherungsspezialist ist derzeit bei rund 50.000 Unternehmen aller Branchen und Größen deutschlandweit Partner für die betriebliche Altersversorgung. Im Geschäftsjahr 2007 erreichte die Versicherungssumme ein Volumen von 30,4 Milliarden Euro. In Deutschland verwaltet Swiss Life einen Bestand von 1,2 Millionen Hauptversicherungen.

Die Entscheidung, seine Archivierung an einen externen Dienstleister auszulagern, hatte für Swiss Life mehrere Gründe. „Zunächst zählt die Aktenhaltung, wie bei anderen Versicherungen, nicht zu unseren Kernkompetenzen und –prozessen“, macht Thomas Hübner, Leiter Antragsmanagement bei Swiss Life, deutlich. „Dass die Dokumente jedoch entsprechend der Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) aufbewahrt werden, ist für uns selbstverständlich.“ Die gesetzlichen Vorgaben regeln dabei den sicheren Umgang mit personenbezogenen Daten, die manuell oder von IT-Systemen verarbeitet werden. Hinzu kommt die Tatsache, dass Swiss Life durch die Auslagerung ihrer Akten an ihrem Standort Platz sparen kann.



SCAN INS DIGITALE ZEITALTER

Um die Verwaltung seiner Papierakten noch effizienter zu gestalten, beschloss der Versicherer Ende 2006, seinen Altbestand an rund 80.000 Lebensversicherungsakten digitalisieren zu lassen. Neue Versicherungsdokumente standen den Mitarbeitern von Swiss Life mittlerweile zwar digital zur Verfügung, ältere Unterlagen mussten sie dagegen zum Teil noch in Papierform anfordern und bearbeiten. Ein Zustand, dem der Versicherer schließlich durch die Digitalisierung ein Ende bereiten wollte. Ziel des Unternehmens war es, dadurch langfristige Einsparungen durch geringere Zugriffskosten und schnellere Durchlaufzeiten bei den Serviceteams zu erreichen.

Im Rahmen einer Ausschreibung suchte Swiss Life deshalb nach einem spezialisierten externen Dienstleister für diese Aufgabe und entschied sich schließlich für den Archivierungsspezialisten Iron Mountain. *„Mit Iron Mountain haben wir in der Vergangenheit bereits sehr gute Erfahrungen bei der Papierarchivierung gemacht. Zudem überzeugte uns, dass das Unternehmen alle Leistungen rund um die Archivierung, das Scannen, den Aktentransport sowie den Datenaustausch aus einer Hand anbietet“*, begründet Hübner die Entscheidung. *„Nicht zuletzt waren auch das gute Preis-Leistungsverhältnis und die zuverlässigen Gespräche im Vorfeld ausschlaggebend.“*

ACHT KILOMETER AKTEN

Iron Mountain lieferte zunächst eine Reihe von Probescans, anhand derer sich Swiss Life von der Qualität der Scans überzeugen konnte. Das Scannen der rund 80.000 Akten aus dem Altbestand erledigten die Mitarbeiter von Iron Mountain ab Februar 2007 schließlich über einen Zeitraum von vier Monaten in 18 Chargen mit durchschnittlich 4.500 Akten pro Woche. Der Datentransfer der eingescannten Dokumente in die Digitalarchive von Swiss Life erfolgte täglich elektronisch. Seit Abschluss der Digitalisierung des Altbestands an Lebensversicherungen können nun die Mitarbeiter von Swiss Life, die eine entsprechende Berechtigung haben, direkt und unkompliziert von ihrem PC auf die digitalisierten Dokumente im Swiss Life Archiv zugreifen – und zwar hochverfügbar und komfortabel. Durch die Digitalisierung verringern sich die Zugriffszeiten auf die Dokumente deutlich, zudem können so mehrere Personen gleichzeitig eine elektronische Akte einsehen. Rund 33.000 Mal im Monat greifen die Mitarbeiter von Swiss Life auf die Unterlagen zu, wenn es beispielsweise darum geht, Lebensversicherungen zu bearbeiten oder auszuzahlen.

Die Originale der Swiss Life Akten verwahrt Iron Mountain sicher in seinen Archivcentern in Markt Schwaben und Fürstenfeldbruck, die sich als echter Dokumententresor erweisen. Spezielle Brandfrüherkennungssysteme, Brandmauern und Stahltüren verhindern Schwelbrände oder Feuer innerhalb der Archive – ohne die Unterlagen durch Wasser aus Sprinkleranlagen zu beschädigen. Die eingesetzten Brandmeldeanlagen sind über Standleitungen auf die zuständigen Leitstellen der Feuerwehr aufgeschaltet. Durch eine permanente Klimakontrolle und –steuerung lagern die Dokumente stets bei idealen Temperaturen und entsprechender Luftfeuchtigkeit. So herrscht im Archiv eine Temperaturspannweite von 11°C bis 30°C mit einer Luftfeuchtigkeit von 35% bis 60%. Abweichungen von mehr als 5°C Temperatur und 8% Luftfeuchtigkeit pro Tag, die den Papierdokumenten schaden könnten, lassen sich so vermeiden. Computergestützte Zutrittskontrollen und Videoüberwachung sorgen rund um die Uhr dafür, dass nur die Personen ins Gebäude kommen, die auch tatsächlich dazu berechtigt sind. Alle Mitarbeiter des Archivs sind selbstverständlich verpflichtet, die Bestimmungen des BDSG einzuhalten – insbesondere, was den Schutz personenbezogener Daten betrifft. Turnusmäßige Inspektionen, Wartungen und Instandhaltungen durch unabhängige, externe Dienstleister sorgen dafür, dass die sicherheitstechnische Ausstattung und sonstige Gebäudetechnik stets den aktuellen Sicherheitsvorschriften genügen.

„Wir bilden das Backup-Archiv für die komplette Korrespondenz von Swiss Life Deutschland und deren deutschen Tochtergesellschaften. Auch alle Unterlagen, die Swiss Life selbst einscann, archiviert Iron Mountain in Papierform“, berichtet Günther Wagner, Business Development Manager bei Iron Mountain. Dass sich in den weitläufigen Archiven seit 1999 inzwischen zahlreiche Akten gut sortiert stapeln, machen folgende Zahlen deutlich: Mittlerweile verwaltet der Archivspezialist etwa 20.000 Archivboxen von Swiss Life, was etwa einem acht Kilometer langen Aktenstapel entspricht. Und das Lager wächst: Täglich kommen etwa 2.700 Dokumente neu ins Archiv hinzu.

VERWECHSLUNG AUSGESCHLOSSEN

Benötigt der Versicherer einmal bestimmte Original-Papierakten, kann er diese einfach über das Internet-Portal „Iron Mountain Connect™“ von Iron Mountain recherchieren und rund um die Uhr bestellen. Die Lieferung der Unterlagen im Original erfolgt dann innerhalb von 24 Stunden. Um die Bereitstellung innerhalb so kurzer Zeit möglich zu machen,

indexiert der Archivspezialist die bei ihm verwahrten Unterlagen und versieht sie mit einem individuellen Barcode. „*Dadurch können wir Geschäftsunterlagen einfach und sicher archivieren, auffinden, bereitstellen und deren Bewegungen verfolgen*“, erklärt Wagner. Damit die Dokumente auch während des Transports vom Archivcenter zum Kunden nicht in falsche Hände geraten können, setzt Iron Mountain eine eigene Fahrzeugflotte mit speziell gesicherten Transportern und zusätzlichen Sicherheitseinrichtungen, wie beispielsweise GPS-Tracking, ein.

Dass sich die Auslagerung der Lebensversicherungsakten für Swiss Life bezahlt macht, hat der Versicherer im Vorfeld anhand einer Return-on-Investment-Rechnung analysiert. Demnach amortisieren sich die Investitionskosten für den externen Archiv-Service bereits nach etwa 3,2 Jahren. Vor allem die Serviceprozesse ließen sich effizienter gestalten, da es dank Digitalisierung nun weniger Systembrüche gibt und mehrere Mitarbeiter gleichzeitig an einem Dokument arbeiten können. Auch die technische Umsetzung von Recherchearbeiten trugen zur Vereinfachung der Arbeitsabläufe bei. „*Wir konnten unsere Liefer- und Abrufkosten auf nahezu null reduzieren*“, freut sich Hübner. „*Wir sind mit den Leistungen von Iron Mountain zufrieden, denn das Team hat sich mit unserem Projekt wirklich identifiziert und legt großen Wert auf die Qualitätssicherung.*“



Thomas Hübner

Leiter Antragsmanagement bei Swiss Life.
(Quelle: Swiss Life, 2008)



Günther Wagner

Business Development Manager bei Iron Mountain. (Quelle: Iron Mountain, 2008)



Archivcenter Fürstenfeldbruck

Etwa acht Kilometer Akten der Swiss Life lagern in den Archiven von Iron Mountain.
(Quelle: Iron Mountain, 2008)



Archivcenter Fürstenfeldbruck

Im Archivcenter von Iron Mountain in Fürstenfeldbruck bewahrt Swiss Life rund 20.000 Archivboxen mit Dokumenten auf.
(Quelle: Iron Mountain, 2008)



Swiss Life Zentrale

Swiss Life erwaltet in Deutschland einen Bestand von 1,2 Millionen Hauptversicherungen.
(Quelle: Swiss Life, 2008)



Iron Mountain Deutschland:
Reifenberger Straße 1
65719 Hofheim am Taunus
Bundesrepublik Deutschland

Iron Mountain operiert auf den wichtigsten Märkten weltweit und bedient Tausende von Kunden in Europa, den USA, Kanada, dem asiatisch-pazifischen Raum und Lateinamerika. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.ironmountain.de.

© 2008 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Berg-Symbol sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.