



Erwin Geurts

De Goudse verwerkt 70% inkomende post geheel automatisch

De Goudse Verzekeringen krijgt dagelijks een enorme stapel poststukken binnen. Vroeger kwam daar veel handmatig werk bij kijken. Na ingebruikname van een nieuwe, hoogwaardige mailroomapplicatie afgelopen voorjaar is de efficiency flink verbeterd. Bovendien zal die nog verder toenemen. Begin 2010, is de verwachting, wordt het moment bereikt waarop zeventig procent van de inkomende post geheel automatisch wordt verwerkt.

De verzekeringswereld staat voor een deel synoniem aan hoge stapels papier. Dagelijks komen er bij De Goudse circa achthonderd fysieke poststukken binnen, plus nog eens circa achthonderd emailberichten. Het team dat zich om deze documenten bekommert, is Documenten Services. Deze afdeling, met aan het hoofd teammanager Erwin Geurts, is verantwoordelijk voor de inkomende post, de uitgaande post en de print- en reproactiviteiten. Ook het beheer van het magazijn en het archief behoort tot de kerntaken.

Digitalisering

Bij De Goudse worden al heel lang poststukken gedigitaliseerd. Functioneel beheerder Gabriele Gunst zegt hierover: 'Ik schat dat we daar zelfs al elf jaar geleden mee zijn begonnen. Dus dat is al in een vroegtijdig stadium.'

Gebruiker: De Goudse Verzekeringen
Leverancier: : Docspro
Applicatie: Met Kofax Transformation Modules (KTM) kunnen documenttypen, zoals formulieren, facturen en brieven, na het scannen automatisch worden herkend en geïdentificeerd. Bovendien kunnen de documenten geautomatiseerd gelezen worden, waarna ze worden doorgezonden voor verdere verwerking in het content management systeem en achterliggende bedrijfsapplicaties.
Aantal gebruikers: 400
Grootste winstpunten: duidelijke kostenbesparing/toegenomen concurrentiekracht; gegarandeerde dagverwerking van inkomende post; gereduceerd foutenpercentage; keuze van archivering is gewaarborgd; helder procedureel systeem.

Tot nu toe kwam daar veel handmatige inspanning bij kijken. Poststukken werden met de hand geopend en in stapels onderverdeeld per categorie, zoals reis-, schade- en levensverzekeringen. Na het digitaliseren van die poststukken werden ze weggeschreven naar subcategorieën, zoals brandschadeclaims of aanvragen voor een reisverzekering. Dat wegschrijven naar subcategorieën gebeurde volgens strenge richtlijnen. Een brandschadeclaim moest bijvoorbeeld op de juiste plek in het content management systeem worden opgenomen. Toch ging dat proces volgens Erwin Geurts soms de mist in. 'Het was mensenwerk. En hoe nauwkeurig de regels ook waren geformuleerd, na verloop van jaren volgden mensen toch vaak hun eigen interpretatie. Het gevolg was dat documenten niet altijd op de juiste plek terechtkwamen.'



Docspro

De Goudse heeft al sinds jaar en dag nauwe contacten met Docspro, in eerste instantie als leverancier van professionele documentscanners en als implementatiepartner voor het digitaal archief, later werd dit pakket uitgebreid met de mailroomapplicatie van Docspro, waarmee gescande documenten automatisch worden geïdentificeerd. Gabriele: 'We zijn in mei 2009 gestart met een proof of concept. Dat was een soort van proefperiode, waarin we wilden bestuderen hoe het automatisch classificeren zou uitpakken. We hebben daar twee soorten documenten voor aangewezen: een aanvraag voor een nieuwe verzekering en een royement voor een bestaande verzekering. De resultaten waren zeer positief. Al op korte termijn werd besloten dit traject een vervolg te geven.'

Kofax Transformation Modules

Voor de oplossing van De Goudse heeft Docspro gebruik gemaakt van Kofax Transformation Modules (KTM). Hiermee worden verschillende documenttypen, zoals formulieren, facturen of brieven, na het scannen automatisch herkend en geïdentificeerd. De Goudse heeft daar ondertussen uitgebreide ervaring mee. De papieren documenten die binnenkomen, worden niet alleen geïdentificeerd op basis van het vermelde polisnummer, maar het systeem herkent ook de aard van het document, bijvoorbeeld of het een schademelding betreft of een aanvraag voor een nieuwe verzekering.

Juist dat herkennen van verschillende documenttypen maakt het systeem bijzonder uniek. Gestandaardiseerde formulieren, zoals aanvraagformulieren, zijn door hun kenmerken duidelijk te identificeren. Verder komen bij De Goudse dagelijks tientallen door particulieren geschreven brieven binnen. En die zijn absoluut niet standaard. De inhoud en de opmaak verschilt van brief tot brief. Toch weet KTM in die categorie een herkenningpercentage te halen van ongeveer zeventig procent. Het grootste deel van de inkomende post wordt dus door de software verwerkt zonder dat er mensenhanden aan te pas komen. De poststukken belanden automatisch in de juiste werkbak op de juiste afdeling. Hierdoor kan de post efficiënter, met minder fouten, sneller en goedkoper worden verwerkt. De software voert nu dus datgene uit wat vroeger door medewerkers werd gedaan: vroeger indexeerden medewerkers de documenten op basis van de lay out en de steekwoorden, nu is deze beoordeling vertaald in programmeerregels. Ook hoeven medewerkers geen polissen meer op te zoeken in de (vele) systemen van De Goudse, omdat KTM een database heeft met bijna alle



polissen van De Goudse. Geurts: 'Na de bevredigende resultaten van de proof of concept zijn we nu bij fase twee aangekomen. In eerste instantie hadden we tien soorten documenten benoemd, nu zijn daar dertig soorten aan toegevoegd. Deze tweede fase is recent afgerond. Volgend jaar moet het automatisch laten doorlopen van de herkenning volledig worden geïmplementeerd. Nu wordt nog ieder document visueel gecontroleerd door een medewerker.'

Voordeel

Tijdsbesparing bij het automatisch verwerken van de documenten is een van de belangrijkste kwaliteiten. Waren er begin 2009 twaalf mensen bezig met het digitaliseren en indexeren van de post (inclusief uitzendkrachten), nu is dat teruggebracht tot zeven medewerkers. 'Behalve kostenbesparing zijn er nog een paar voordelen op te sommen, bijvoorbeeld de continuïteit. Door het eerder wegvallen van enkele fte's kwam de dagelijkse verwerking van de documenten in gevaar omdat wij elk binnenkomend poststuk binnen acht uur in behandeling willen hebben. Door de nieuwe oplossing van Docspro is dat weer gegarandeerd. Een ander voordeel is het verlaagde percentage van verkeerd opgeborgen documenten: de juiste en tijdige archivering is nu beter gewaarborgd', besluit Geurts.

