



case study **Rhenus Archiv Services**

Rhenus Archiv Services optimiert Archivstruktur von Intrum Deutschland GmbH und unterstützt beim Dokumentenmanagement

BESCHREIBUNG DES PROJEKTES

Neben der Entwicklung weiterer Leistungen, wie z.B. die Zusortierung von Eingangspost zu den Akten, der Konsolidierung mehrerer Fälle oder den Druck von Ausgangspost, konnten sowohl Abläufe als auch die Archivstruktur prozessual optimiert werden. Durch die Verwaltung von mittlerweile weit über 1.500.000 Akten und das Handling von etwa 280.000 Dokumenten im Jahr, konnte die erfolgreiche Zusammenarbeit bereits signifikant ausgebaut werden. Rhenus Archiv Services GmbH beweist damit ein weiteres Mal Ihre Kompetenz im Umgang mit kundenindividuellen Anforderungen und dem professionellen Management mit hochsensiblen Dokumenten.

ÜBER DEN KUNDEN

Die Intrum Deutschland GmbH ist ein zur Intrum-Gruppe gehöriges und in den Bereichen Inkasso und Credit Management tätiges Dienstleistungsunternehmen. Mit Sitz in Stockholm beschäftigt die europaweit aufgestellte Unternehmensgruppe über 9.000 Mitarbeiter in 24 Ländern und gehört damit zu den führenden Inkassodienstleistern in Europa.



DIE HERAUSFORDERUNG

Aufgrund der Fusion zwischen Lindorff und Intrum Justitia in Kombination mit dem kontinuierlichen Wachstum des Bestandes sind die Anforderungen an die Ablagestruktur sowie das Datenmanagement sukzessiv gewachsen. Der Fokus in der Planung des Projektes lag in erster Linie darauf, die spezifischen und individuellen Anforderungen verschiedener Teilbestände zu verstehen und den Dienstleistungsbedarf anhand der Anforderungen zu ermitteln. Aus den daraus resultierenden Ergebnissen, Workflows zu gestalten und die Schnittstellen zu vorgeschalteten und nachgelagerten Prozessen beidseitig zu harmonisieren, war dabei die eigentliche Herausforderung. Darüber hinaus bestand der Anspruch darin, akute Probleme im Rahmen des Tagesgeschäftes prozessual zu lösen und durch die gemeinsame Entwicklung einer optimierten Erfassungs- und Ablagestruktur das Fundament für die Entwicklung zusätzlicher Mehrwertdienstleistungen zu schaffen.

- **Herausforderung:** hybride Lösung für das physische & digitale Archiv, in Kombination eines übergreifenden Zugriffsrechts auf der Sachbearbeiterebene im Tagesgeschäft in einem vorhandenen System des Kunden
- **Lösung:** regelmäßiger Export von relevanten Bestands- und Bewegungsdaten aus dem AS unter Aufbereitung der Daten zur Verwendung im Kundensystem, regelmäßiger Datenaustausch und dadurch die Möglichkeit zum Handling und Tracing der Archivbestände
- **Nutzen:** Expertise von Rhenus im Bereich des Dokumentenmanagements, Verwendung eines Bestandssystems des Kunden

NUTZEN FÜR DEN KUNDEN

Durch die Anbindung der Prozesse der Rhenus Archiv Services an die Workflows des Kunden kann Intrum auf der Sachbearbeitungsebene auf den Einsatz eines zusätzlichen Dokumentenmanagementsystems verzichten. Die aktuelle Schuldnermanagement-Software wird regelmäßig auf Einzelaktenebene mit den Informationen zur Verfügbarkeit und dem jeweiligen Status der Lieferung versorgt. Dies ermöglicht, dass die Mitarbeiter sowohl auf digitale als auch auf physische Akten gleichermaßen zuzugreifen oder den Status nachvollziehen können. Dabei gilt es, verschiedene Prioritäten und Servicelevel zu berücksichtigen, neue Akten anzulegen oder Fälle auf Belegebene zu bearbeiten. Dies gehört mittlerweile zum Tagesgeschäft und lässt unseren Kunden von der Expertise der Rhenus Archiv Services im Management von Dokumenten profitieren.

Durch die revisionssichere und datenschutzkonforme Verwaltung von ggf. personenbezogenen Daten, den hohen Sicherheitsstandards sowie den einheitlichen und zertifizierten Prozessen gewährleisten wir Sicherheit – durch unser langjähriges Know-how im Logistik-Umfeld, Effizienz. Selbstverständlich besteht zu jeder Zeit vollständige Transparenz über sämtliche Archivgüter.

Ihr Ansprechpartner

Benedikt Over
Niederlassungsleiter

benedikt.over@de.rhenus.com
Tel: 0692-9986549

