



*Industriens Pension*

## **Business Process Management / workflow – nøglen til service og udvikling**

"Hurtig og smidig sagsbehandling i helbredsbedingede sager er af afgørende betydning for de 365.000 medlemmer af Industriens Pension, der er et af arbejdsmarkedets store pensionsforsikringselskaber." fortæller underdirektør Joan Alsing, Industriens Pension.

### **→ Bedre service**

"Høj kvalitet og en effektiv, men også individuel, sagsbehandling er vigtig for vores medlemmer", siger forsikringsdirektør Joan Alsing, Industriens Pension.

For at sikre en yderligere forbedring af servicen for medlemmerne, besluttede Industriens Pension sig for at opbygge et BPM / workflow-baseret administrationssystem fra Steria.



# Effektiv administration\_



## Industriens Pension

Industriens Pension blev stiftet i 1992 af parterne bag Industriens Overenskomst.

Cirka 8.000 virksomheder indbetaler pensionsbidrag til Industriens Pension, som har ca. 365.000 medlemmer.

Selskabet ejes af arbejdsgivernes og lønmodtagernes faglige organisationer.



### → Hurtig og effektiv administration

Industriens Pensions mål er at yde en hurtig og effektiv service til medlemmerne samt at fastholde administrationsomkostningerne blandt pensionsbranchens laveste. En BPM / workflow-løsning fra Steria er et af de midler, der sikrer, at Industriens Pension kan leve op til de skrappe krav til sagsbehandlingen, som er fast-lagt i virksomhedens servicekoncept. "Industriens Pension så på forskellige løsninger, og Sterias løsning var den, der bedst matchede vores behov", siger Joan Alsing.

Ved at samle og strukturere dokumenter, kommunikation m.m. samt fjerne flaskehalse og andre belastninger i sagsbehandlingen vil BPM / workflow-systemet give en yderligere reduktion i sagsbehandlingstiden. Derved tilgodeses såvel medlemmer som medarbejdere i Industriens Pension.

En anden konsekvens er, at kvaliteten i sagsbehandlingen kan øges, idet selve sagsforløbet bliver mere ensartet. Samtidig kan der spares ressourcer på indtastning og nedskrivning af oplysninger til statistik, og den manuelle journalisering af udgående breve kan erstattes med en tidssvarende elektronisk registrering.

For Steria er opgaven hos Industriens Pension endnu et vigtigt projekt i rækken af løsninger til kunder med behov for at optimere sagsgange, fjerne flaskehalse og skabe en bedre kundeservice. Opgaven ligger i forlængelse af lignende løsninger, Steria har opbygget inden for pensionsområdet. Samtidig rummer løsningen også nye udfordringer, herunder integration med ATP, der bl.a. varetager ind- og udbetalinger for Industriens Pension.

### → Kontakt



Sales Manager Erik Kalledsø  
Tlf.: 26 30 60 91  
E-mail: eka@steria.dk

Steria A/S  
Tonsbakken 16-18  
DK-2740 Skovlunde  
www.steria.dk