



De klant

Quion is één van de grootste hypotheekservicर्स van Nederland. Op dagelijkse basis bedient Quion **400.000** huishoudens voor wie het een gezamenlijke **€ 65 miljard** aan hypotheke in beheer heeft.



De uitdaging

Voor het bedienen van 400.000 huishoudens, doorzoeken de medewerkers van de klantenservice dagelijks 55 miljoen documenten ofwel 350 miljoen pagina's. Een groot deel van het archief is niet doorzoekbaar, relevante metadata van documenten ontbreekt en het is niet altijd duidelijk óf een klantdossier alle benodigde documenten bevat. Terwijl een medewerker van de klantenservice een dossier doorzoekt tikt er voor de klant een behoorlijke hoeveelheid wachttijd weg.



De oplossing

Hyarchis Search-it is een AI-driven applicatie die zowel nieuw binnenkomende documenten als complexe legacy data op tekstniveau doorzoekbaar maakt. Hiermee verandert een statisch archief in een dynamische bron van informatie.



Resultaat

Hyarchis Search-it heeft niet alleen het historische archief van 55 miljoen documenten op tekstniveau doorzoekbaar gemaakt, maar maakt tevens de 150.000 nieuwe documenten doorzoekbaar die hier per maand bijkomen. Hiermee kan er betere en gerichtere service worden verleend aan klanten. Maar niet alleen dat. Een volledig doorzoekbaar archief is voor Quion het startpunt van een bredere roadmap waarbij onder meer de kwaliteitscontrole volledig zal worden geautomatiseerd.



De feiten

Quion beheert:

400.000 hypotheke

€ 65 miljard vermogen

55 miljoen documenten

350 miljoen pagina's

520 gigabyte

Hyarchis Search-It levert:

Ontsluiting van volledige historische archief

Doorzoekbaarheid alle binnenkomende documenten

Verbeterde en gerichtere klantenservice

Fundament voor verregaande automatisering



Hyarchis Search-It heeft ons geholpen om een doorzoekbaar archief te creëren. Dit dynamische archief dient als startpunt bij het automatiseren van een breed scala aan bedrijfsprocessen. Met volledige toegang tot de inhoud van ons digitale archief kunnen we alle relevante klantgegevens vrijelijk doorzoeken, documenten bij binnenkomst geautomatiseerd classificeren en deze direct toewijzen aan de juiste workflow. Bovendien stel Search-It ons in staat om onze kwaliteitscontrole full-circle te maken. Waar wij voorheen zo'n **20%** van onze dossiers konden controleren, kunnen wij dit verviervoudigen naar **100%**.



Amresh Raghoenath
Manager Operations, Quion

Benieuwd naar Hyarchis Search-It?



Klik hier voor meer informatie