

**HOE MOTHER LODDE
HOLDING COMPANY
OVERSTAPTE OP HET
PAPIERLOZE KANTOOR**



De verzekeringsbranche is flink veranderd sinds Ben White in 2003 IT-manager werd bij verzekeraar Mother Lode Holding Company, specialist in eigendomsrecht. PDF-bestanden bestonden al, maar werden slechts sporadisch gebruikt. Veel werk gebeurde nog op papier.

"Ik kan me de eerste lokale vestiging waar ik werkte nog goed herinneren," aldus Ben. "Een riem papier telde 500 vel en een doos bevatte 10 riemen. En van die dozen bestelden we er in een rustige maand iets van 20. En dat was dan nog alleen voor de afdeling omgekeerde hypotheke."

Complexe behoeften voor processen, communicatie en naleving

Papierloos is tegenwoordig raadzaam voor elke branche, maar het is met name belangrijk in de wereld van het eigendomsrecht. Daar draait het namelijk allemaal om efficiëntie, accuratesse en naleving.

"Een paar jaar geleden vonden er grote veranderingen plaats in de hypotheekbranche," aldus Ben. "Tegenwoordig moeten onze verstrekkers zich aan een strikte tijdlijn houden. Zodra de overdrachtsfunctionaris de geschatte kosten heeft vastgesteld, begint de klok te tikken. Dan is er nog maar een bepaalde tijd om de documentatie bij de klant te krijgen. Lukt dan niet, dan voldoen we niet aan de regels."

De zaak wordt nog ingewikkelder gemaakt door de aard van de business zelf. MLHC bestaat immers uit meerdere bedrijven en levert alle diensten op het vlak van eigendom en overdracht. "Die twee takken staan los van elkaar," aldus Ben. "De verzekeringstak heeft een eigen workflow en de overdrachtstak heeft een eigen workflow."

Voor de verzekeringstak betekent dat zoeken op pand en eigenaar in eigendomsaktes, gerechtelijke uitspraken, pandaktes, erfdiensbaarheidsbewijzen en andere documenten die het eigendom over een pand kunnen verduidelijken. Hierdoor ontstaan lijsten die vijf tot twintig pagina's lang kunnen zijn, met alle informatie over een bepaald pand die tot een bepaalde datum in het verleden te verkrijgen is.

In de overdrachtstak stellen functionarissen de documenten op die vervolgens door koper en verkoper worden ondertekend, inclusief verklaringen van de verzekeraar. Maar voor het zover is, moeten er nog allerlei losse documenten worden gefiatteerd, wat gebeurt met een stempel van de overdrachtsfunctionaris. Bovendien moeten deze documenten worden klaargemaakt voor ondertekening, zodat de hypotheekverstrekker het proces snel kan afronden.

Een andere uitdaging is de communicatie tussen afdelingen. Vroeger deelden de verzekerings- en overdrachtstak hetzelfde kantoor. Een overdrachtsfunctionaris kon dan gewoon naar de verzekeringspecialist lopen en de documenten doornemen om te controleren of alles correct was opgesteld. Tegenwoordig werken deze takken in verschillende kantoren, steden of zelfs regio's. En dat maakt de communicatie een stuk lastiger.

Mother Lode Holding Company (MLHC) verstrekt titelverzekeringen, escrow services en transactieondersteuningsservices voor de landelijke vastgoedsector. Sinds de oprichting in 1973 van de belangrijkste dochteronderneming, Placer Title Company, heeft Mother Lode zich buiten zijn oorspronkelijke Californische markt begeven om titelen titelgerelateerde producten en services aan te bieden in heel de Verenigde Staten.

Onlangs besloot MLHC om over te schakelen op het papierloze kantoor en begon het de nationale divisies aan te pakken. Het probleem was dat de PDF-software tekortschoot, onder andere wat betreft annoteren, organiseren, het bewerken van afbeeldingen en OCR-functionaliteit. Het bedrijf besloot over te stappen op Foxit PDF Editor, een besluit waarvan het sindsdien geen moment spijt heeft gehad.

Papierloos = meer halen uit PDF

Omdat alles erop wees dat papierloos dé oplossing was, besloot MLHC dat de nationale divisies als eerste de overstap moesten maken. De PDF-software die gebruikt werd, schoot echter tekort. "Toen de nationale divisies overschakelden op nieuwe software voor het verzekeringsen overdrachtsproces, beseften we dat we met onze PDF-software niet konden doen wat we moesten doen," aldus Ben. "Zo beschikten we niet over functies voor annoteren, het herschikken van pagina's of het bewerken van afbeeldingen. PDF's werden gezien als plaatjes in plaats van doorzoekbare en bewerkbare tekst."

Het bedrijf deed vergelijkend onderzoek naar andere softwareoplossingen op de markt. Uiteindelijk besloot men dat Foxit qua prijs en functionaliteit de beste oplossing was. "Foxit scoorde veruit het best wat onze vereisten betrof," aldus Ben.

Medewerkers bekeken de mogelijkheden van Foxit PDF Editor in het licht van het werk dat ze moesten doen. Vervolgens namen ze hun werkmethoden op in een kennisbank, zodat de hele organisatie er baat bij had. Omdat documenten bijvoorbeeld via e-mail naar externe notarissen en hypotheekverstrekkers (die vaak met gelimiteerde bestandsgroottes werken) moeten worden verstuurd, gebruiken medewerkers de compressiemogelijkheden van Foxit PDF Editor. Ze gebruiken de software ook geregeld om documenten van het kadaster te annoteren, zodat klanten snel kunnen zien wat ze precies kopen.

"We vonden de oplossing in Foxit omdat we keken naar functies voor bewerken, organiseren en annoteren en andere functies die we geregeld nodig hebben. Daarna beschreven we aan de hand van schermafbeeldingen hoe je die taken kan uitvoeren in Foxit PDF Editor. Als gebruikers onze helpdesk bellen, kunnen onze servicemedewerkers ze stapsgewijs door het proces leiden. Erg handig."

Foxit PDF Editor: een vereiste voor het papierloze kantoor



De grootste uitdaging was nog wel het feit dat het personeel zo gewend was aan papier. "Medewerkers die al sinds jaar en dag werkzaam zijn in de branche zijn het niet gewend om alles met de computer te doen." De oplossing: twee monitoren op elke werkplek: eentje voor normale kantoortoepassingen en eentje die dient als 'papier', voor taken zoals ondertekenen, stempelen en organiseren. Bovendien moesten medewerkers leren hoe ze naar digitale documenten konden zoeken.

Goed uitleggen hoe je papieren processen het beste kunt vervangen is een must. Stempelen is een goed voorbeeld. Ben: "Vroeger hadden we mensen die documenten afdrukten, met de hand stempelden en weer scanden om ze als PDF in het systeem te kunnen verwerken. Nu zetten ze een digitale stempel op de PDF en voilà."

Kort gezegd: Foxit PDF Editor was een vereiste om papierloos te kunnen gaan. "Zonder Foxit was dit allemaal niet mogelijk geweest. Het gaat om efficiency. Om het vermogen om effectief te kunnen communiceren in een digitaal systeem. En het gaat om accuratesse. Voor ons de ideale oplossing."