



UTMANING

Integrera fysiska dokumentlådor med digital information för att möjliggöra snabbare handläggningstider för ersättningskrav.

LÖSNING

Iron Mountains lösning för digital posthantering

RESULTAT

- Sammanföra innehållet i bolagets fysiska dokumentlådor med deras digitala information för att skapa en och samma vy där de kan söka och hitta relevant och nödvändig information on-demand
- En förbättrad arbetsprocess gällande juridisk identifiering och en automatiserad process gällande ersättningskrav med hjälp av en omnikanalsinmatningsstruktur för automatiserad posthantering
- Integrerade applikationer och arbetsflöden, vilket eliminerar traditionella manuella processer
- Avbildning av över 1 miljon filer, eller 50 000 dokumentlådor, och lagring av mer än 3 terabyte data
- Miljontals insparade dollar genom att inte längre behöva hjälp från ett tredjepartskonsultföretag

KUNDCASE

FÖRENKLAD HANTERING AV ERSÄTTNINGSKRAV MED DIGITAL POSTHANTERING

UTMANING

Försäkringsbranschen är en av de mest reglerade branscherna och inkluderar därmed en hel del pappersarbete.

Ett framstående amerikanskt försäkringsbolag hörde av sig till oss och ville ha hjälp med sin hantering av ersättningskrav som kom i både fysiskt och digitalt format. De hade inget system för att hantera blandningen av olika dokumenttyper. Och en allt för stor mängd dokument som måste flyttas runt ökar risken för misstag.

För att detta försäkringsbolag skulle kunna hjälpa sina kunder på ett effektivt sätt behövde de hitta ett sätt att integrera fysiska dokumentlådor med digital information för att möjliggöra snabbare handläggningstider gällande ersättningskrav. De behövde också distribuera sina dokument på ett sätt som kunde tydliggöra processerna gällande inventering, överföringsstatus och eventuella nedströmsapplikationer för vidare behandling.

LÖSNING

För att både snabba på sina arbetsprocesser och tillfredsställa sina kunder beslutade detta försäkringsbolag sig för att implementera vår lösning för **digital posthantering** med Iron Mountain InSight®, - vår intelligenta plattform för dokumenthantering och innehållstjänster. Genom detta kunde de

identifiera, klassificera och sortera 50 000 lådor med inkommande fysiska filer och lagra mer än 3 terabyte data för att effektivisera hela sin arbetsprocess gällande ersättningskravshantering. I enlighet med alla federala bestämmelser kunde försäkringsbolaget i fråga också överföra dokument till andra organisationer på ett säkert sätt, få fysiska signaturer för juridiska dokument och lagra allt på ett lämpligt sätt.

RESULTAT

Detta försäkringsbolag kunde nu skilja sig från sina konkurrenter eftersom de hade möjlighet att hantera sina kunders ersättningskrav snabbare och ge en bättre övergripande serviceupplevelse. Och som en extra bonus kunde de säga upp avtalet med ett tredjepartskonsultföretag som kostade miljontals dollar och ersätta sina tjänster med de avancerade sökfunktionerna i Iron Mountain InSight.

Genom att integrera fysiska lådor med digital information fick försäkringsbolaget en och samma vy där de kunde söka och hitta filer on-demand, och de planerar att implementera AI- och maskininlärningsfunktioner i slutet av 2022. Det som en gång tog veckor eller månader av manuellt arbete tar nu bara några dagar.

*Läs mer om vår lösning för **digital posthantering**.*