

Společnost pro správu pohledávek eliminuje práci s písemnými dokumenty optimalizuje hybridní práci

“Společnost Iron Mountain pro nás není jen poskytovatelem služeb - vnímáme ji jako důvěryhodného partnera. Zaručuje stabilitu a kontinuitu služeb při zachování vysokých standardů bezpečnosti a kvality.”

Anna Pospiechová, Specialistka na korespondenci, Ultimo



Jedna digitální podatelna
služby pěti různým oddělením



Moderní zabezpečení
celého procesu korespondence



100 000+
zpracovaných stránek
korespondence měsíčně



Plná IT integrace
umožňuje snadné sledování
dokumentů

ULTIMO
Part of B2Holding



Výzva

Společnost Ultimo se v rámci outsourcingu poštovních operací rozhodla přejít z papírové na digitální korespondenci, s požadavkem na zachování přísných servisních smluv (SLA), které poskytnou ochranu dat a nastaví optimální dobu odezvy. Pro Ultimo bylo klíčové zavést bezpečnou IT infrastrukturu, která se bude snadno integrovat s jejich stávajícími systémy.

Řešení

Digitální podatelna společnosti Iron Mountain představuje plně automatizovaný korespondenční systém, jež je možné plně spravovat. Převádí písemné zásilky na digitální dokumenty, a ty je poté možné elektronicky odesílat, označovat, vyhledávat, ukládat a archivovat.

Výsledek

Uvolnění interních zdrojů podatelny znamená, že se nyní společnost Ultimo může soustředit na plnění svých klíčových obchodních aktivit. Digitalizace podatelny také odstranila velký objem práce s papírovými dokumenty v pěti oblastech podnikání firmy a účinně podpořila bezpečnou formu hybridní práce.

Ušetření zdrojů na rozvoj klíčových aktivit společnosti

„Kromě rychlého sestavení specializovaného projektového týmu jsme hledali partnera s bezpečnou IT infrastrukturou, kterou bude možné hladce integrovat do našich systémů a celý proces dokončí včas před plánovaným stěhováním našich kanceláří.“

Anna Pospiechová,
Nezávislá specialista na korespondenci, Ultimo

Efektivní proces a poskytnutí odborných znalostí

Odborníci na správu pohledávek

Společnost Ultimo, která je součástí skupiny B2Holding, je jednou z předních polských společností specializujících se na správu pohledávek. Poskytuje služby zhruba třem milionům zákazníků a v průběhu roku zpracuje na 4,8 milionu případů.

Tato činnost do velké míry závisí na pracovnících podatelny, kteří musí přicházející korespondenci zpracovávat důsledně a včas. Přestěhování do nového sídla společnosti poskytlo ideální příležitost k přehodnocení současných procesních postupů.

„Pro každou finanční společnost je zpracování pošty jedním z klíčových operačních procesů, od kterého se odvíjí služby klientům,“ říká odbornice na korespondenci Anna Pospiechová. „Přesto se stále jedná o vedlejší činnost, která odvádí interní zdroje od správy pohledávek. Proto jsme začali hledat efektivnější řešení.“

Ambiciózní plán

Cílem bylo outsourcovat celý proces zpracování příchozí korespondence pěti obchodních oddělení na specializovaného dodavatele a v návaznosti na to přejít z písemných na digitální záznamy s odpovídajícími smlouvami SLA, které zabezpečí ochranu dat a splnění zákonných lhůt pro odpověď. Dalším kritickým faktorem úspěchu bylo poskytnutí know-how o požadavcích na různé typy dokumentů, jako jsou například smlouvy mezi zaměstnanci Ultimo a outsourcingovými partnery.

„Kromě rychlého sestavení specializovaného projektového týmu jsme hledali partnera s bezpečnou IT infrastrukturou, kterou bude možné hladce integrovat do našich systémů a celý proces dokončí včas před stěhováním našich kanceláří,“ dodává Anna Pospiechová.



Interní korespondenční služby mají pro správu 4,8 milionu případů pohledávek zásadní význam





Přechod pěti obchodních oddělení na digitální podatelnu komplexně a na míru

“Společnost Iron Mountain nám pomáhá řídit plánování ukládání dat, poskytuje nám veškerá relevantní metadata a pravidelné reporty pro SLA.”

Anna Pospiechová,
Nezávislá specialista na korespondenci, Ultimo

Osvobození obchodních oddělení od povinností spojených s poštovní agendou

Dlouhodobý strategický partner

Řešení od Iron Mountain bylo společností Ultimo vybráno z několika důvodů. Jedná se o dlouhodobého strategického partnera, a to nejen pro správu a ukládání písemných a elektronických záznamů, ale také pro průběžnou digitalizaci dokumentů. “Zárukou úspěchu byla nejen dostatečná infrastruktura a vysoce výkonná technologie společnosti Iron Mountain, ale také jejich znalosti a zkušenosti s implementací podobných projektů pro finanční sektor.” uvádí Anna Pospiechová.

Iron Mountain Digital Mailroom Service je řešení, které převádí písemnou poštu společnosti Ultimo na digitální dokumenty, které je poté možné elektronicky odesílat, označovat, vyhledávat, ukládat a archivovat.

Komplexní služby

Celý proces probíhá mimo firmu. Všechny zásilky a dokumentace jsou zpracovávány specialisty Iron Mountain ve vysoce zabezpečeném prostoru. Tato “end-to-end” služba zahrnuje příjem korespondence Ultimo přímo z pošty, otevírání (nebo neotevírání) balíčků a listovních zásilek, jejich opatření čárovými kódy, registraci a nakonec skenování, třídění a archivaci dokumentů.

“Kromě toho nám Iron Mountain pomáhá naplánovat ukládání a skartaci dokumentů a poskytuje veškerá relevantní metadata pro pravidelné reporty v rámci SLA smluv,” dodává Anna Pospiechová. Mezi typy dokumentů zahrnutých v této službě patří korespondence od soudů, exekutorů, zákazníků, jiných společností a vrácené doporučené zásilky.



Společnost Iron Mountain každý měsíc otevře, roztřídí a naskenuje přibližně 100 000 stránek listovních zásilek

Eliminace písemných procesů

“Iron Mountain obvykle nahrává data do našeho systému během několika hodin, takže naši zaměstnanci mají vždy možnost sledovat korespondenci a vidí, kdy budou skenované písemnosti k dispozici. Pokud potřebujeme originální dokumenty, máme k dispozici kurýrní službu, která nám je doručí ve stejný den.”

**Anna Pospiechová, specialista
na korespondenci, Ultimo**

Maximální benefity digitalizace bez kompromisů

Převod písemné korespondence na digitální výstupy poskytuje zaměstnancům Ultimo lepší přístup k dokumentaci, a to i v případě, že pracují z domova. Společnost Ultimo je navíc schopna eliminovat obrovské objemy papírové dokumentace už na začátku procesu a zároveň plnit přísné požadavky na důvěrnost a bezpečnost dat.

“Víme, že společnost Iron Mountain dodržuje nejpřísnější standardy ochrany dat, jako jsou například normy ISO a PCI DSS,” říká Anna Pospiechová. “To nám poskytuje pocit jistoty, že naše informace jsou v maximálním bezpečí.”

Kompletní řetězec zpracování a kontroly

Díky unikátnímu způsobu značení zásilek je Iron Mountain schopna zajistit transparentní kontrolu v průběhu celého procesu. Počínaje okamžikem, kdy jsou dokumenty poprvé přijaty v podatelně, přes registraci, skenování a archivaci až po doručení do kanceláří společnosti Ultimo.

“Iron Mountain obvykle nahrává data do našeho systému během několika hodin, takže naši zaměstnanci mají vždy možnost sledovat korespondenci a vidí, kdy budou skenované písemnosti k dispozici,” uzavírá Anna Pospiechová. “A pokud potřebujeme originální dokumenty, máme k dispozici kurýrní službu, která nám je doručí ve stejný den.”



Digitalizace poštovních služeb pěti obchodních oddělení v jednom



Zpracování 100 000 stran pošty měsíčně



Zajištění nejvyšších standardů bezpečnosti po celou dobu



Všechny fáze zpracování pošty vedené přehledně pro zaměstnance Ultimo

+420 233 900 638 | ironmountain.com/cz

O společnosti Iron Mountain

Společnost Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), založená v roce 1951, je světovým lídrem v oblasti skladování a správy informací. Ve více než 50 zemích uchovává a chrání miliardy informačních aktiv, včetně důležitých obchodních informací, vysoce citlivých dat a kulturních a historických artefaktů. Poskytování řešení, která zahrnují bezpečné úložiště, správu informací, digitální transformaci, bezpečnou likvidaci, stejně jako datová centra, úložiště umění a logistiku a cloudové služby. Iron Mountain pomáhá organizacím snižovat náklady a rizika, dodržovat předpisy, zotavovat se z krizových situací a přejít na digitální způsob práce. Pro více informací navštivte www.ironmountain.com.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates (“Iron Mountain”). All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain’s written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. “Iron Mountain” is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by ® or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.