



# การเปลี่ยนไปใช้บันทึกข้อมูลดิจิทัล ทำให้บริษัทประกันสามารถยกระดับประสิทธิภาพและประสบการณ์ของลูกค้าได้

**“เริ่มแรกความสัมพันธ์ของเรากับ Iron Mountain นั้นเป็นไปในเชิงปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่ แต่ตอนนี้มีด้านเทคนิคและเชิงกลยุทธ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย พวกเขาให้ความช่วยเหลือเราในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลและบรรลุเป้าหมายในการเป็นบริษัทที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม”**

Eric van der Heiden ผู้จัดการฝ่ายบริการเนื้อหาและเผยแพร่ของ Achmea



## ความท้าทาย

Achmea ผู้ให้บริการประกันภัยชั้นแนวหน้าต้องการเร่งการเปลี่ยนผ่านสู่การเก็บบันทึกข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของลูกค้า ความสำคัญสูงสุดคือการคุ้มครองข้อมูลที่เป็นความลับตามกฎหมายและของอุตสาหกรรม ในขณะที่เดียวกันก็ลดเอกสารที่เป็นกระดาษจำนวนมากและทำให้ลูกค้าและพนักงานเข้าถึงสามารถข้อมูลได้มากขึ้น



## วิธีแก้ปัญหา

การจัดการข้อมูลบันทึกจาก Iron Mountain ประกอบด้วยการขนย้าย การบันทึก และการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษของ Achmea ในสถานที่ให้บริการภายนอกที่ปลอดภัย โดยสามารถสแกนไฟล์เพื่อดาวน์โหลดหรือสั่งซื้อทางออนไลน์ผ่านพอร์ทัล Iron Mountain Connect™ เพื่อจัดส่งในวันถัดไป Image on Demand นำเสนอการสแกนแบบจ่ายเงินสำหรับเอกสารที่ใช้อยู่



## ผลลัพธ์

Iron Mountain ให้ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์โดยสนับสนุน Achmea ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล บริษัทประกันภัยจึงสามารถลดจำนวนเอกสารที่เป็นกระดาษ ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ เนื่องด้วยข้อมูลที่พร้อมใช้งานมากขึ้น Achmea จึงสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ ปลอดภัย เป็นไปตามข้อกำหนด และยั่งยืน



## ลดลง 25%

สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษภายในช่วงสี่ปีที่ผ่านมา



## การบริการลูกค้าที่ดีขึ้น

เนื่องจากเข้าถึงข้อมูลได้เร็วขึ้น



## การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่คล่องตัวขึ้น

สะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์อย่างไร



## การจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากสามารถมองเห็นเอกสารได้มากขึ้น

# การใช้บริการภายนอก: ตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษ

“ในการดำเนินกิจกรรมหลัก เราต้องการให้ข้อมูลลูกค้าพร้อมใช้งาน ปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมาย ทักษะความรู้และทรัพยากรของ Iron Mountain จึงมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายนั้น”

Eric van der Heiden ผู้จัดการฝ่ายบริการเนื้อหาและเผยแพร่ของ Achmea

รับรองว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบไปพร้อมกับลดความเสี่ยง

## ปกป้องสินทรัพย์อันมีค่า

ในฐานะบริษัทประกันภัยรายใหญ่ที่สุดของเนเธอร์แลนด์ Achmea ให้บริการลูกค้า 10 ล้านคน โดยเสนอการประกันภัยสุขภาพ การประกันชีวิต และการประกันวินาศภัย อุบัติเหตุให้การช่วยจัดการความเสี่ยงมานานกว่า 200 ปี ด้วยมรดกอันยาวนานนี้รวมถึงการรวบรวมและซื้อกิจการในอดีต จึงเกิดเป็นบันทึกเอกสารมากมาย

ส่งผลให้มีกล่องไฟล์จำนวนมากที่ต้องจัดประเภทและจัดเก็บ Achmea จึงไม่มีพื้นที่ว่างหรือทรัพยากรในการจัดการกระบวนการภายในองค์กร นั่นเป็นเหตุผลที่เมื่อสามสิบปีที่แล้ว บริษัทตัดสินใจโอนเรื่องการจัดการคลังข้อมูลแบบพลวัตให้กับ Iron Mountain และตอนนี้เป็นเวลาสิบห้าปีแล้วที่กลายเป็นคลังข้อมูลแบบพลวัต นี่เป็นงานที่ยากมากซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการทำลายเอกสารก่อให้เกิดความซับซ้อนอื่นๆ ตัวอย่างเช่น ต้องเก็บรักษาเอกสารทางกฎหมายไว้เป็นเวลาเจ็ดปีหลังจากที่ผู้รับประโยชน์กรมธรรม์คนสุดท้ายเสียชีวิต

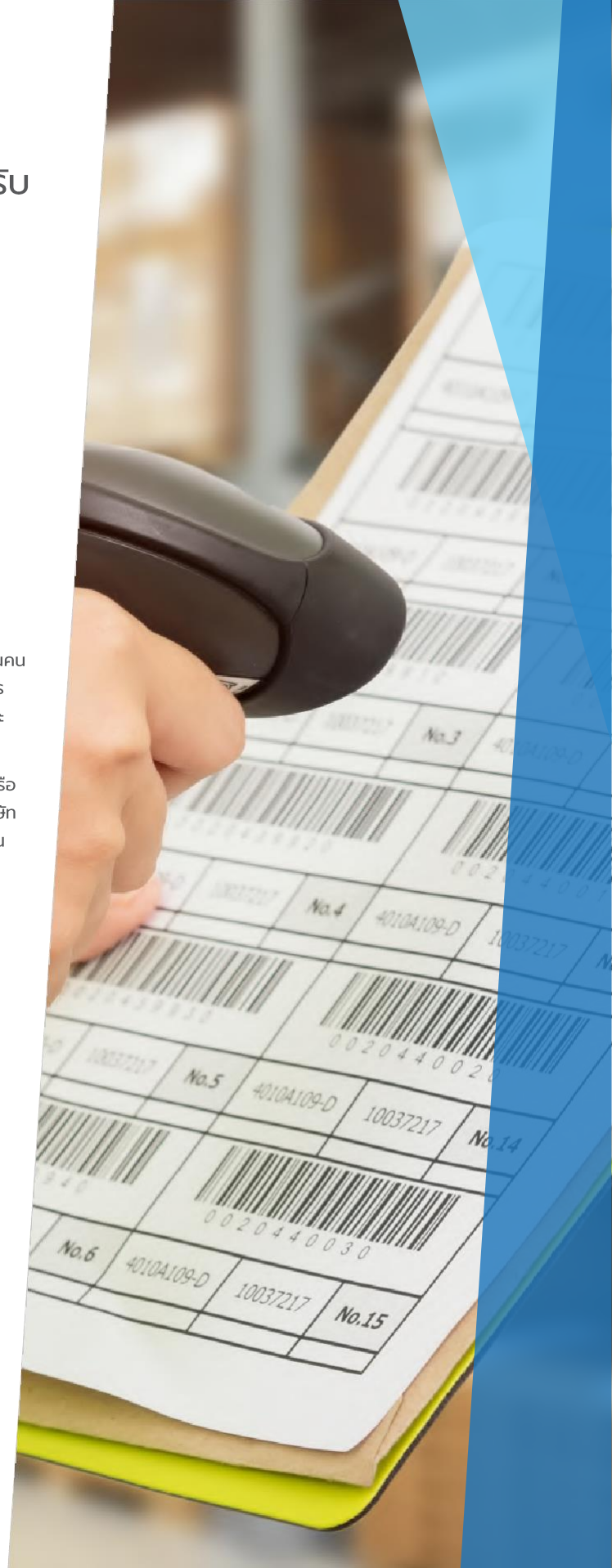
## การดำเนินงานที่ราบรื่น

จะมีการรวบรวมแฟ้มเอกสารแบบกระดาษจากสำนักงาน Achmea บันทึกและเข้ารหัสบาร์โค้ดสำหรับการติดตาม จากนั้นจัดเก็บไว้ในสถานที่ให้บริการของ Iron Mountain ที่ปลอดภัย Achmea จะสั่งให้คืนคืนไฟล์บนพอร์ทัล Iron Mountain Connect เพื่อจัดส่งในวันถัดไป เมื่อมาถึง ทีมภายในบริษัทจะสแกนและจัดทำไฟล์ดิจิทัลให้พร้อมสำหรับผู้ขอ อีกทั้ง แผนกบำนาญจะใช้บริการ Image on Demand ซึ่งให้ Iron Mountain สแกนและจัดทำเอกสารที่ร้องขอให้พร้อมสำหรับดาวน์โหลด

อย่างไรก็ตาม การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้านั้นมีการเปลี่ยนแปลง แอปมือถือ โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์ของบริษัทได้เข้ามาแทนที่โทรศัพท์และการสื่อสารที่ใช้กระดาษอย่างช้าๆ จึงต้องสร้างข้อมูลที่ต่างจากเดิม ตั้งแต่รูปภาพไปจนถึงข้อความที่บันทึก ซึ่งจะต้องเก็บทั้งหมดนี้ถาวร



พอร์ทัล Iron Mountain Connect ทำให้การตรวจตราเอกสารเป็นเรื่องง่าย





## แนวทางแบบองค์กรรวมที่ได้รับการพิจารณา สำหรับการเก็บถาวร

**“การมีบันทึกข้อมูลดิจิทัลทำให้เราเรียกใช้ข้อมูลได้เร็วขึ้น ประเมินความเสี่ยงโดยทราบข้อมูลมากขึ้น และสามารถมอบสิทธิ์ให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลของตนเองทางออนไลน์ได้ เรามีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น”**

Eric van der Heiden ผู้จัดการฝ่ายบริการเนื้อหาและเผยแพร่ของ Achmea

### เข้าถึงข้อมูลในทุกรูปแบบได้อย่างง่ายดาย

### สร้างการเปลี่ยนผ่านสู่อนาคต

Achmea ตรวจสอบแนวทางการจัดการบันทึกข้อมูลของตนเอง แม้ว่าการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัลจะเป็นหนึ่งในสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญก็ตาม แต่บริษัทเองก็อยากได้ระบบใหม่สำหรับเก็บถาวรเนื้อหาดิจิทัลแบบดั้งเดิมด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่จะประเมินแนวโน้มและพิจารณาว่าจะใช้ เอกสารให้เป็นประโยชน์มากขึ้นได้อย่างไรด้วย

“สิ่งที่เรามุ่งเน้นหลักๆ ก็คือการทำให้อข้อมูลอยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้เราช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” Eric van der Heiden ผู้จัดการฝ่ายเผยแพร่ กล่าว “แต่เราก็อยากจะมีมุมมองที่กว้างขึ้นในการพิจารณาอดีตและอนาคตด้วยเช่นกัน”

เพื่อบรรลุเป้าหมายนี้ Achmea จึงเริ่มเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์และเทคนิคกับ Iron Mountain เนื่องจากมีทักษะและประสบการณ์สูง โดยจะพัฒนาไปสู่การดำเนินงานในระบบดิจิทัลที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น ไปพร้อมๆ กับการจัดการความเสี่ยงและการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่อไป

### การยกเครื่องครั้งใหญ่

มีการจัดลำดับความสำคัญในการสแกนเพิ่มเอกสารกระดาษในทั่วทั้งองค์กร ซึ่งรวมถึงเอกสารบำเหน็จบำนาญที่มีกำหนดเก็บไว้นานถึง 100 ปี และเป็นเอกสารที่ใช้บ่อย ผลลัพธ์ความสำเร็จที่ได้รับ ทำให้ Achmea มุ่งขยายโครงการนี้ให้ครอบคลุมมากขึ้น



การใช้ประโยชน์สูงสุดจากเอกสารในอดีตและเนื้อหาดิจิทัลใหม่ๆ



# วิธีการทำงานแบบใหม่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ ในหลายด้าน

“ปีนี้ เรายกระดับการทำงานร่วมกันขึ้นไปอีกขั้น เรายังไม่ทราบว่าเทคโนโลยีใหม่อย่างบล็อกเชนจะส่งผลอย่างไร  
ต่อเราบ้าง แต่เราจะค้นหาไปด้วยกัน”

Eric van der Heiden ผู้จัดการฝ่ายบริการเนื้อหาและเผยแพร่ของ Achmea

## ลดค่าใช้จ่ายได้เป็นอย่างมาก

ความคืบหน้าจนถึงปัจจุบันนี้เป็นที่ประทับใจ ภายในสี่ปี เอกสารที่เป็นกระดาษลดลงถึง 25 เปอร์เซ็นต์ ทำให้ค่าใช้จ่ายลดลงมาก

Achmea จะสแกนและจัดทำเอกสารเป็นแค็ตตาล็อกให้มากขึ้นไปอีก เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันภัยค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้นและดึงข้อมูลได้กว้างขึ้นสำหรับการประเมินความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยให้การเสนอราคากรรมธรรม์แก่ลูกค้ามีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น

## ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการทำงานแบบใหม่ ทำให้ผลิตภาพสูงขึ้นและบริการลูกค้าได้ดีขึ้น ก่อนหน้านี้การจัดการกระบวนการภายในจะมุ่งเน้นเอกสารที่ล้นหลาม แต่ปัจจุบันโปรแกรมเก็บถาวรทำงานกับเอกสารที่หลายชุดพร้อมกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้วยังช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย นับเป็นครั้งแรกที่ลูกค้าสามารถบันทึกข้อมูลลงในเว็บไซต์ของ Achmea และดูรายละเอียดบัญชีของตนเองได้อย่างปลอดภัย เมื่อมีข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น บริษัทก็จะตอบสนองต่อสภาวะตลาดหรือคำขอของลูกค้าได้เร็วขึ้น

van der Heiden ยืนยันว่า “เราทำงานร่วมกับ Iron Mountain เพื่อค้นหาวิธีการจัดการเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัล” “เป้าหมายของเราคือสภาพแวดล้อมในการเก็บถาวรที่ปลอดภัยและยั่งยืน เพื่อช่วยให้เรามีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด”



**การใช้ประโยชน์จากทักษะของ Iron Mountain ในการจัดการเอกสารระหว่างการเปลี่ยนผ่านจากเอกสารที่เป็นกระดาษสู่ระบบดิจิทัล**



**การตรวจสอบเอกสารที่เป็นกระดาษช่วยลดค่าใช้จ่ายและเผยให้เห็นข้อมูลที่มีคุณค่า ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น**



**ภายในองค์กรทำให้การบริการลูกค้าในหลายๆ ด้านดีขึ้น**



**ความสามารถในการช่วยประเมินเทคโนโลยีใหม่และที่เกิดขึ้นใหม่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้สูงขึ้น**

เรียนรู้เกี่ยวกับการ  
การแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล  
ของ Iron Mountain

ดู  
กรณีศึกษาอื่นๆ ที่คล้ายกันนี้  
ของ Iron Mountain

ติดต่อเรา  
08445 60 70 80  
ironmountain.co.uk



เข้าร่วมการสนทนา  
ติดตามเราในเครือข่ายสังคมชั้นนำ รับข่าวสารและมุมมองล่าสุดเกี่ยวกับธุรกิจและเทคโนโลยี เข้าร่วมการสนทนา

© 2021 Iron Mountain Incorporated. สงวนลิขสิทธิ์ Iron Mountain และเครื่องหมายการค้าเป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Iron Mountain Incorporated ในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ และใช้ภายใต้ใบอนุญาต เครื่องหมายการค้าและเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนอื่นๆ ทั้งหมดเป็นกรรมสิทธิ์ของเจ้าของรายนั้น

