



RETO

Integrar las cajas físicas con la información digital para agilizar los tiempos de tramitación de reclamaciones.

SOLUCIÓN

Correo digital de Iron Mountain

RESULTADO

- Se han fusionado los contenidos de las cajas físicas con su información digital para ofrecer una visión única que permite buscar e identificar la información relevante y necesaria a la carta
- Se han mejorado los esfuerzos de cumplimiento legal y del proceso de reclamaciones automatizado a partir de una estructura de ingestión omnicanal para el procesamiento automatizado de documentos
- Aplicaciones y flujo de trabajo integrados, eliminando los procesos manuales tradicionales
- Se han digitalizado más de un millón de archivos, o 50.000 cajas, y se han almacenado más de 3 terabytes de datos
- Ahorro de millones de dólares al no necesitar más a la empresa consultora externa

ESTUDIO DE CASO

LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS SE SIMPLIFICA CON EL SERVICIO DE CORREO DIGITAL

RETO

Siendo uno de los sectores más regulados, los seguros y el papeleo van de la mano.

Una importante aseguradora de EE.UU. acudió a nosotros con archivos de procesamiento de reclamaciones que llegaban tanto en formato físico como digital. Sin embargo, no tenía una forma de gestionar la mezcla de tipos de documentos. Y la cantidad de documentos que se movían podía dar lugar a errores.

Para ayudar a cumplir las obligaciones con sus clientes de manera eficiente, esta aseguradora necesitaba una forma de integrar las cajas físicas de contenido con la información digital para permitir tiempos de procesamiento de reclamaciones más rápidos. También necesitaba distribuir sus documentos de una manera que proporcionara claridad sobre el inventario, los estados de tránsito y cualquier solicitud posterior para su procesamiento.

SOLUCIÓN

Para agilizar su trabajo y satisfacer a sus clientes al mismo tiempo, esta aseguradora decidió implementar nuestra solución Correo Digital con Iron Mountain InSight®, nuestra plataforma inteligente de procesamiento de documentos y servicios de contenido. Gracias a ello, pudo identificar, clasificar y

ordenar 50.000 cajas de sus archivos físicos entrantes y almacenar más de 3 terabytes de datos para agilizar toda su oferta de servicios de procesamiento de reclamaciones. Cumpliendo con todas las normativas del país, esta aseguradora también pudo transferir documentos de forma segura entre otras organizaciones, adquirir firmas físicas para los documentos legales y almacenar todo de forma adecuada.

RESULTADO

La aseguradora se diferenció de la competencia porque fue capaz de procesar más rápidamente las reclamaciones de sus clientes y ofrecer una mejor experiencia de servicio en general. Y como ventaja adicional, pudieron prescindir de los servicios de una empresa consultora externa que costaba millones de dólares y sustituir sus servicios por las capacidades de búsqueda avanzada de Iron Mountain InSight.

Al integrar las cajas físicas con la información digital, la aseguradora obtuvo una visión única para buscar y localizar archivos bajo demanda y están planeando implementar capacidades de IA y aprendizaje automático a finales de 2022. Lo que antes requería semanas o meses de trabajo manual, ahora sólo requiere unos días.

Obtén más información sobre nuestra solución de correo digital.