



DÉFI

Intégrer des cartons de dossiers physiques aux informations numériques pour accélérer le traitement des déclarations de sinistres.

SOLUTION

Iron Mountain Salle de Courrier Digitale

RÉSULTATS

- Fusion du contenu des dossiers physiques avec les informations numériques pour obtenir une vue unique et rechercher et identifier à la demande les informations pertinentes et nécessaires
- Amélioration de la découverte légale et du traitement automatisé des déclarations de sinistres en passant d'une structure d'ingestion omnicanal à un traitement des documents automatisé
- Intégration des applications et du flux de travail permettant d'éliminer les processus manuels traditionnels
- Dématérialisation de plus d'un million de dossiers, soit 50 000 cartons, et stockage de plus de 3 téraoctets de données
- Économies de plusieurs millions de dollars en ne sollicitant plus les services d'un cabinet de conseil

ÉTUDE DE CAS

LA SOLUTION DE SALLE DE COURRIER DIGITALE SIMPLIFIÉ LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS DE SINISTRES

DÉFI

Figurant parmi les secteurs les plus réglementés du monde, l'assurance et la papeterie vont de pair.

Un assureur américain de premier ordre nous a contactés pour échanger avec nous sur la manière dont il gérait la réception de déclarations de sinistres à la fois au format physique et numérique. Il nous a précisé qu'il n'avait pas de solution pour gérer l'association de ces différents types de documents, sachant que le volume de documents en circulation pouvait engendrer des erreurs.

Pour qu'elle puisse honorer efficacement ses engagements vis-à-vis de ses clients, cette compagnie d'assurances avait besoin d'une solution lui permettant d'intégrer des cartons de contenu à des informations numériques pour accélérer le traitement des déclarations de sinistres. En outre, elle avait besoin de diffuser ces documents de manière à clarifier l'inventaire, les statuts de transit et toutes les applications utilisées en aval pour la suite du traitement.

SOLUTION

Pour accélérer son travail tout en satisfaisant ses clients, cet assureur a décidé de déployer notre service de Salle de Courrier Digitale avec Iron Mountain InSight®, notre plateforme Intelligente de traitement des documents et de gestion de contenu. Ce faisant, il a pu identifier, classer

et trier 50 000 cartons de dossiers physiques entrants et stocker plus de 3 téraoctets de données pour rationaliser l'ensemble de ses services de traitement des déclarations de sinistres. Tout en se conformant à la réglementation fédérale, cette compagnie d'assurances a également pu transférer en toute sécurité des documents entre différentes entités, obtenir des signatures authentiques pour les documents juridiques et stocker le tout de manière appropriée.

RÉSULTATS

Cet assureur a su se différencier de la concurrence en traitant plus vite les déclarations de sinistres de ses clients et en leur fournissant ainsi une expérience globale supérieure en termes de service. De plus, la compagnie a pu se passer des services d'une société de conseil qui lui coûtait des millions de dollars et les remplacer par des fonctionnalités de recherche avancée fournies par Iron Mountain InSight.

En intégrant les cartons de dossiers physiques aux informations numériques, l'assureur a obtenu une vue unique pour rechercher et localiser les fichiers à la demande. Il prévoit d'ailleurs de déployer des fonctionnalités d'Intelligence Artificielle et de Machine Learning d'ici fin 2022. Ce qui nécessitait auparavant des semaines voire des mois de travail manuel ne prend plus aujourd'hui que quelques jours.

*En savoir plus sur la solution de
Salle de courrier digitale.*