



UITDAGING

Dozen papieren documenten integreren met digitale informatie voor snellere afhandeling van claims.

OPLOSSING

Iron Mountain Digital Mailroom

RESULTAAT

- Content in dozen samengevoegd met digitale informatie om in één overzicht informatie te kunnen zoeken en vinden
- Verbeterde opties voor juridisch onderzoek en geautomatiseerd schadeproces van een omnichannel-invoer tot automatische documentverwerking
- Geïntegreerde applicaties en workflow, geen handmatige processen meer nodig
- Ruim 1 miljoen documenten gescand (50.000 dozen) en meer dan 3 terabyte aan data opgeslagen
- Miljoenen dollars bespaard door geen extern adviesbureau meer nodig te hebben

KLANTCASE

MAKKELIJKER CLAIMS AFHANDELEN MET DIGITAL MAILROOM

UITDAGING

Vanwege de strakke regulering komt er bij verzekeringen veel administratie kijken.

Bij een grote Amerikaanse verzekeraar kwamen de documenten voor claims zowel digitaal als op papier binnen. Maar er was geen vaste manier om beide soorten te verwerken. En het delen of verplaatsen van al die documenten kon fouten opleveren.

Om claims sneller te verwerken en klanten tevreden te houden, moest de verzekeringsmaatschappij de dozen met papieren inhoud in lijn krijgen met alle digitale informatie. Ook moesten de documenten zo worden gedistribueerd dat er duidelijkheid was over het archief, de transitstatus en de downstream-applicaties voor verdere verwerking.

OPLOSSING

De verzekeraar koos voor Digital Mailroom en Iron Mountain InSight®, ons platform voor slimme documentverwerking. Hiermee lukte het om 50.000 dozen met inkomende papieren documenten te identificeren, classificeren en sorteren. Ook werd er meer dan 3 terabyte aan gegevens opgeslagen. De verzekeringsmaatschappij kon documenten nu ook veilig aan

andere organisaties overdragen, handtekeningen regelen voor juridische documenten en alles op de juiste manier opslaan. Allemaal volgens de geldende wet- en regelgeving.

RESULTAAT

De verzekeraar onderscheidt zich van concurrenten door een snellere afhandeling van claims en een betere service. Daarnaast bespaart het bedrijf miljoenen dollars, omdat hun dure externe adviesbureau niet meer nodig is. Hiervoor in de plaats kwamen de geavanceerde zoekmogelijkheden in Iron Mountain InSight.

Door dozen papieren documenten te integreren met digitale informatie, kreeg de verzekeraar één overzicht om documenten makkelijk te zoeken en vinden. In 2022 werden ook artificial intelligence en machine learning geïmplementeerd. Wat vroeger weken of maanden handmatig werk kostte, lukt nu in een paar dagen.

Lees meer over [Digital Mailroom](#).