



DÉFI

Intégrer des boîtes physiques avec des informations numériques pour accélérer les délais de traitement des demandes d'indemnisation.

SOLUTION

La salle de courrier numérique d'Iron Mountain

RÉSULTAT

- Contenu fusionné dans des boîtes physiques avec leurs informations numériques pour fournir une vue unique permettant de rechercher et d'identifier les informations pertinentes et requises à la demande
- Amélioration des efforts de communication juridique préalable et du processus de demande d'indemnisation automatisé, depuis une structure d'intégration omnicanale jusqu'au traitement automatisé des documents
- Applications et flux de travail intégrés, éliminant les processus manuels traditionnels
- Imagerie de plus d'un million de dossiers, ou 50 000 boîtes, et entreposage de plus de 3 téraoctets de données

ÉTUDE DE CAS

UN TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNISATION SIMPLIFIÉ GRÂCE À LA SALLE DE COURRIER NUMÉRIQUE

DÉFI

Étant l'un des secteurs les plus réglementés, le monde de l'assurance est synonyme de formalités administratives et autres travaux d'écriture.

Un assureur américain de premier plan est venu nous trouver avec des dossiers de traitement de demandes d'indemnisation sous forme à la fois physique et numérique. Cependant, il n'avait aucun moyen de gérer le mélange de ces types de documents. Et la quantité de documents en mouvement constant peut entraîner des erreurs.

Pour l'aider à remplir ses obligations client de manière efficace, cette compagnie d'assurance avait besoin d'un moyen d'intégrer des boîtes de contenu physique avec des informations numériques pour permettre des délais plus courts de traitement des demandes d'indemnisation. Elle avait également besoin de répartir ses documents de manière à clarifier l'inventaire, les statuts de transit et toutes les applications en aval pour un traitement ultérieur.

SOLUTION

Pour accélérer son travail et satisfaire ses clients par la même occasion, cet assureur a décidé de mettre en œuvre notre solution de salle de courrier numérique Digital Mailroom avec Iron Mountain InSight®, notre plateforme intelligente de traitement de documents et de services de contenu. Grâce à cela, il a pu identifier, classer et trier 50 000 boîtes de ses fichiers physiques entrants

et conserver plus de 3 téraoctets de données pour simplifier l'ensemble de son offre de service de traitement des demandes d'indemnisation. Dans le cadre de toutes les réglementations fédérales, ce fournisseur d'assurance a également été en mesure de transférer en toute sécurité des documents entre d'autres organisations, d'acquiescer des signatures manuscrites pour les documents juridiques et de tout entreposer de manière appropriée.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'assurance s'est différencié de la concurrence car il a pu traiter plus rapidement les demandes de ses clients et proposer ainsi une meilleure expérience de service globale. Et en prime, il a pu se passer des services d'une société de conseil tierce qui lui coûtait des millions de dollars et la remplacer par les capacités de recherche avancées d'Iron Mountain InSight.

En intégrant des boîtes physiques aux informations numériques, le fournisseur d'assurance a obtenu une vue unique lui permettant de rechercher et de localiser des dossiers à la demande, et il prévoit de mettre en œuvre des capacités d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique d'ici fin 2022. Ce qui nécessitait autrefois des semaines ou des mois de travail manuel ne prend plus que quelques jours.

En savoir plus sur notre [solution de salle de courrier numérique](#).