



UITDAGING

Een grote hoeveelheid inkomende post (aanvragen vanwege de historisch lage hypotheekrente) verzamelen, digitaliseren, verspreiden en routeren, rekening houdend met alle medewerkers op afstand.

OPLOSSING

Iron Mountain Digital Mailroom

RESULTAAT

- > **Uitgebreid beheer van hypotheekdocumenten dankzij machine learning, digitalisering en waterdichte workflows**
- > **25% lagere kosten voor documentbeheer en kortere doorlooptijden**
- > **30% meer nieuwe hypotheekklanten ten opzichte van het jaar ervoor in 2020-2021 of 70% minder herfinanciering in 2022 zonder impact op het bedrijfsresultaat**
- > **Mogelijkheid om ruim 250 soorten documenten te verwerken**
- > **Afhandelen van duizenden juridische documenten en vastleggen jurisdicties**
- > **Geautomatiseerde afhandeling van uitzonderingen door documenten snel te herstellen**

KLANTCASE

HYPOTHEEKVERSTREKKER Kiest voor DIGITALE POSTKAMER

UITDAGING

Als u denkt aan snelle, innovatieve sectoren, is de hypotheekbranche waarschijnlijk niet de eerste waar u aan denkt. De processen lopen traag vanwege allerlei verplichtingen als regelgevend toezicht en eisen van investeerders. Daarnaast werd de sector de afgelopen jaren hard getroffen.

Toen de coronapandemie ons allemaal tot economische waanzin dreef, moest de hypotheekbranche zich snel aanpassen. De hypotheekrente daalde in 2020 en 2021 tot een historisch dieptepunt en mensen gingen nadenken over hun woonbehoeften. Sommigen herfinancierden hun hypotheek, vele anderen besloten nieuwe huizen te kopen.

Door al deze aanvragen kreeg een Amerikaanse hypotheekverstrekker veel meer post binnen dan ze aankonden. Van meer documenten voor hypotheekaanvragen en klantcontact tot wijzigings- en uitstelaanvragen. Die hoeveelheid inkomende post zorgde voor logistieke uitdagingen op kantoor, in de samenwerking met leveranciers en in de interacties met klanten. En voor de toename van de postkameractiviteit was een ander personeelsmodel nodig,

met medewerkers die op afstand konden werken.

Als de hypotheekverstrekker al deze inkomende post niet goed en efficiënt zou verwerken, had dat consequenties voor de processen én het imago van de organisatie.

OPLOSSING

De hypotheekverstrekker had een manier nodig om grote hoeveelheden post te verzamelen, digitaliseren, categoriseren, verspreiden en verdedigbaar te vernietigen. Daarom waagde het bedrijf de sprong met de oplossing Digital Mailroom van Iron Mountain.

Hiermee kon deze kredietverstrekker zijn activiteiten aanzienlijk versnellen, op een veilige manier die voldoet aan de regelgeving.



RESULTAAT

Dankzij de overstap naar een digitale postkamer kon de hypotheekverstrekker een einde maken aan bergen papier en bureaucratie en beter aan de behoeften van klanten en partners voldoen.

Ons innamecentrum centraliseerde de documenten van de hypotheekverstrekker en zo werd de informatie snel zichtbaar en bruikbaar voor klanten. Het verwerken, categoriseren en delen van alle documenten zou normaal gesproken 7 tot 10 dagen kosten, maar het lukte ons team binnen 24 uur.

We verzamelden fysieke en digitale content op één plek en gebruikten machine learning en artificial intelligence om de informatie te classificeren, er waarde uit te halen en beleid toe te passen. Dit gebeurde allemaal direct bij binnenkomst van de post.

We gingen aan de slag met ruim 250 soorten documenten, waaronder vastgelegde zekerheidsinstrumenten, eigendomsverklaringen, vereisten van investeerders en correspondentie met klanten, en verbeterden zo de efficiëntie en doorlooptijden. Doordat het beoordelen en leveren van documenten nu minder tijd

kostte, daalden de kosten van documentbeheer voor de hypotheekverstrekker met 25%.

Dankzij de digitale postkamer kon de hypotheekverstrekker verder en sneller groeien dan met handmatige postprocessen. Doordat het bedrijf beter kon inspelen op vragen uit de markt en een deel van het personeel voortaan inzette om omzet te genereren, steeg het aantal nieuwe hypotheekklanten met 30% ten opzichte van het jaar ervoor.

Met onze Digital Mailroom-technologie verbeterde de hypotheekverstrekker de end-to-end workflow voor meer succes in de toekomst.

Ontdek meer over [Digital Mailroom](#).

0800 272 44 33 | IRONMOUNTAIN.NL

© 2022 Iron Mountain, Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Dit document is opgesteld door Iron Mountain Incorporated en haar dochterondernemingen ("Iron Mountain"), en de informatie die hierin wordt verstrekt is het eigendom en vertrouwelijke materiaal van Iron Mountain en/of haar licentiegevers dat niet mag worden gereproduceerd of overgedragen in welke vorm of op welke wijze dan ook, elektronisch of mechanisch, voor welk doel dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Iron Mountain. Huidige producten of diensten, strategie, releasedata of mogelijkheden kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd en vertegenwoordigen of impliceren geen uitnodiging of aanbod, of beschikbaarheid in alle landen, en zijn niet bedoeld als toezegging voor toekomstige beschikbaarheid van producten of functies. Dit document wordt niet gesponsord door, onderschreven door of gelieerd aan enige andere partij, en alle voorbeelden van klanten hierin worden gepresenteerd als illustratie van hoe klanten producten en diensten van Iron Mountain hebben gebruikt, en vormen geen verdere onderschrijving, affiliatie of andere associatie met dergelijke klanten of andere entiteiten waarnaar hierin wordt verwezen. Iron Mountain is niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, gevolg-, straf-, speciale of incidentele schade die voortvloeit uit het gebruik of het niet kunnen gebruiken van de informatie. Iron Mountain levert deze informatie 'as-is' en geeft geen verklaringen of garanties met betrekking tot de nauwkeurigheid of volledigheid van de verstrekte informatie of geschiktheid voor een bepaald doel. "Iron Mountain" is een gedeponeerd handelsmerk van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen, en Iron Mountain, het Iron Mountain-logo en combinaties daarvan, en andere merken die zijn voorzien van TM zijn handelsmerken van Iron Mountain Incorporated. Alle andere handelsmerken en andere kenmerken blijven eigendom van hun respectieve eigenaren.