



HM Courts &
Tribunals Service



HMCTS ให้บริการค้นหาพินัยกรรมและการพิสูจน์พินัยกรรมที่ใช้งานง่ายด้วย IRON MOUNTAIN INSIGHT ON AWS

“เป้าหมาย SLA ของเราคือการส่งมอบพินัยกรรมภายใน 5 วันนับจากเวลาที่ได้รับคำสั่งเมื่อเราหันมาใช้บริการ Iron Mountain InSight® เราได้เห็นว่าเวลาเฉลี่ยในการส่งมอบพินัยกรรมทั้งแบบกระดาษและแบบดิจิทัลลดลงเหลือเพียง 3 วัน”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service



ความท้าทาย

ด้วยบทบาทที่ให้บริการพิสูจน์พินัยกรรมในอังกฤษและเวลส์ HMCTS ต้องการพัฒนาประสบการณ์ของผู้ใช้บริการค้นหาพินัยกรรมและส่งคำสั่งออนไลน์ พร้อมกับขยายขอบเขตของนวัตกรรมในอนาคต



วิธีแก้ปัญหา

Iron Mountain InSight ใช้ Amazon Textract ML เพื่ออ่านประมวลผลและคัดแยกพินัยกรรม ทำให้ลดความเสียหายจากข้อความที่พิมพ์และที่เขียนด้วยลายมือได้อย่างถูกต้อง



ผลลัพธ์

HMCTS สามารถส่งมอบผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและเร็วขึ้นควบคู่กับเว็บไซต์ที่แปลงแล้วแก่ผู้ใช้การพิสูจน์พินัยกรรม ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสืบวงศ์ตระกูล ผู้เรียกร้อง และสาธารณชน



ใช้งานได้ทันที

พินัยกรรมที่แปลงเป็นดิจิทัลแล้ว



ตรงตามมาตรฐานเว็บไซต์ของ GOV.UK

ความถูกต้องและความเร็วในการค้นหามากขึ้น



ส่วนติดต่อบันทึกข้อมูลมีหน้าเดียว

และผู้ใช้ใช้งานได้ง่าย



พัฒนาประสิทธิภาพสม่ำเสมอ

เพื่อการรวมกันและการค้นหาที่กว้างขึ้น



ความท้าทาย



วิธีแก้ปัญหา



ผลลัพธ์

การค้นคว้าที่กระทำอย่างสม่ำเสมอสำหรับ นวัตกรรมการให้บริการ

“เรากระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ และ Iron Mountain ก็มีไอเดียที่น่าสนใจให้เราได้รู้จัก”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and
Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

การเก็บรักษาเอกสารทางกฎหมายย้อนหลัง ไปถึงปี 1858

เอกสารมีมากกว่า 41 ล้านชิ้นและเพิ่มมากขึ้น

ภายใต้กฎหมายของสหราชอาณาจักร พินัยกรรมต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป และพร้อมสำหรับผู้ที่ต้องการดูซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือผู้เรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์พินัยกรรม ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสืบวงศ์ตระกูล หรือญาติที่ค้นคว้าเกี่ยวกับลำดับเครือญาติของวงศ์ตระกูล หรือผู้ที่สงสัยเกี่ยวกับความประสงค์สุดท้ายของผู้มีชื่อเสียงอย่าง Charles Dickens, Sir Winston Churchill และ Lady Diana

ในอังกฤษและเวลส์ หน้าที่ได้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารอย่างปลอดภัยและให้การเข้าถึงเอกสารทางกฎหมายเหล่านี้เป็นของงานบริการพิสูจน์พินัยกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ HM Courts and Tribunals Service (HMCTS) “วันที่มีการเก็บถาวรย้อนหลังไปถึงปี 1858” Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager ที่ HMCTS อธิบาย “ประกอบด้วยบันทึกการพิสูจน์พินัยกรรมมากกว่า 41 ล้านรายการ และมีพินัยกรรมเพิ่มขึ้นประมาณ 250,000 รายการในแต่ละปี”

หาวิธีเพื่อพัฒนาอยู่เสมอ

Iron Mountain ภูมิใจที่ได้เป็นพันธมิตรกับ HMCTS มานานกว่าสองทศวรรษ และได้สร้างศูนย์บันทึกข้อมูลพิสูจน์พินัยกรรมในเบอร์มิงแฮมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรวมการจัดการบันทึกข้อมูลไว้ที่ส่วนกลางและทำให้เป็นมาตรฐาน นอกจากการจัดการเก็บข้อมูลแล้ว การบริการยังรวมถึงการค้นหาและดำเนินการให้เอกสารฉบับสำเนาเสร็จสมบูรณ์ตามคำสั่งที่ส่งผ่านเว็บไซต์บริการพิสูจน์พินัยกรรม

ระหว่างปี 1858 ถึง 1972 การลงทะเบียนพินัยกรรมทุกครั้งทำตามปฏิทินในแบบฟอร์มสมุดบัญชี (ที่เรียกว่า Ledger ซึ่งมีการบันทึกการยินยอมให้พิสูจน์พินัยกรรม) เป็นเวลาหลายปีที่ผู้เชี่ยวชาญการสแกนของ Iron Mountain แปลงเอกสารเหล่านั้นบางส่วนเป็นดิจิทัลแต่เอกสารจำนวนมากยังอยู่ในรูปแบบกระดาษที่เสียหายง่าย

ในการแปลง Ledger ให้เป็นดิจิทัล Iron Mountain ใช้วิธีที่นามสกุลตรงมุมบนขวาของหน้า แล้วสแกนและถ่ายภาพรายละเอียดเหล่านั้นไว้เป็นเมตาเดต้า วิธีนี้ทำให้ผลการค้นหาอาจจะมีรายชื่อซึ่งผู้ใช้งานเว็บไซต์ต้องค้นหาเองอย่างไร้จุดหมายเพื่อให้พบพินัยกรรมที่ถูกต้อง จากนั้นผู้ใช้จะส่งคำสั่งค้นหาพินัยกรรม แม้ว่าระบบนี้จะมีประสิทธิภาพแต่ยังต้องมีการปรับปรุงอีกหลายด้าน

“เรากระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ และ Iron Mountain ก็มีไอเดียที่น่าสนใจให้เราได้รู้จัก” Burgess กล่าว “ดังนั้นเราจึงอยากได้ยื่นเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม Iron Mountain InSight ของพวกเขาให้มากกว่านี้ และวิธีที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับบริการพิสูจน์พินัยกรรมออนไลน์ของเราเพื่อประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้ใช้ที่ดียิ่งขึ้น”



เพิ่มบริการพินัยกรรมจะยาวไปไกลกว่า 38 กิโลเมตรหากนำมาเรียงเป็นแถว



ความท้าทาย



วิธีแก้ปัญหา



ผลลัพธ์

การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงอย่างการเรียนรู้ของเครื่อง และปัญญาประดิษฐ์

“เมื่อมีการส่งคำขอพินัยกรรมออนไลน์ Iron Mountain InSight จะตรวจสอบว่าพินัยกรรมดังกล่าวมีการแปลงเป็นดิจิทัลแล้วหรือไม่ หากแปลงแล้วจะนำส่งเอกสารภายในเวลาไม่กี่นาที”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

จุดเริ่มต้นที่พร้อมแล้วสำหรับการแปลงข้อมูลเป็นดิจิทัล

เบื้องหลังการทำงานที่น่าทึ่ง

Iron Mountain InSight คือการจัดการข้อมูลและบริการเนื้อหาที่แพลตฟอร์ม SaaS ทำงานบน AWS โดยรวมการสแกนเอกสารทางกายภาพและการจัดเก็บข้อมูลดิจิทัลบน Amazon S3 ที่มีความสามารถในการรู้จำอักขระด้วยแสง (OCR) ที่ใช้ประโยชน์จาก Amazon Textract ซึ่งเป็นบริการการเรียนรู้ของเครื่อง (ML) ที่จะดึงข้อความ ลายมือ และข้อมูลจากเอกสารที่สแกนไว้ ออกมาโดยอัตโนมัติ

ความมหัศจรรย์ทางเทคโนโลยีหลายอย่างเกิดขึ้นเบื้องหลัง Amazon Textract ช่วยให้ Iron Mountain แปลงเอกสารทั้งหมด 870,000 หน้าจาก Ledger ให้เป็นข้อมูลที่ค้นหาได้อย่างรวดเร็วในเวลา 2 สัปดาห์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งใช้เวลาน้อยกว่าการใช้วิธีแบบเก่า ข้อมูลนี้จะมีการโฮสต์ตามคำร้องขอของ Iron Mountain InSight ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์สาธารณะ HMCTS

“ถ้าคุณไม่ได้เป็นผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสืบวงศ์ตระกูลหรือผู้ช่วยชาวด้านการพิสูจน์พินัยกรรม คุณมีโอกาที่จะใช้เว็บไซต์ของเราเป็นครั้งแรก” Burgess กล่าว “ก่อนหน้านี้เรามีที่เก็บเอกสาร 3 แห่งซึ่งไม่สะดวกสำหรับผู้ใช้ในการค้นหาและการระบุว่าพินัยกรรมที่กำลังหาอยู่ที่ใด เมื่อมี Iron Mountain InSight การค้นหาจึงง่ายขึ้นและมีส่วนติดต่อกับเอกสารเพียงหน้าเดียว ทำให้เว็บไซต์ของเรามีมาตรฐานเหมือนเว็บไซต์อื่นๆ ของ .gov.uk”

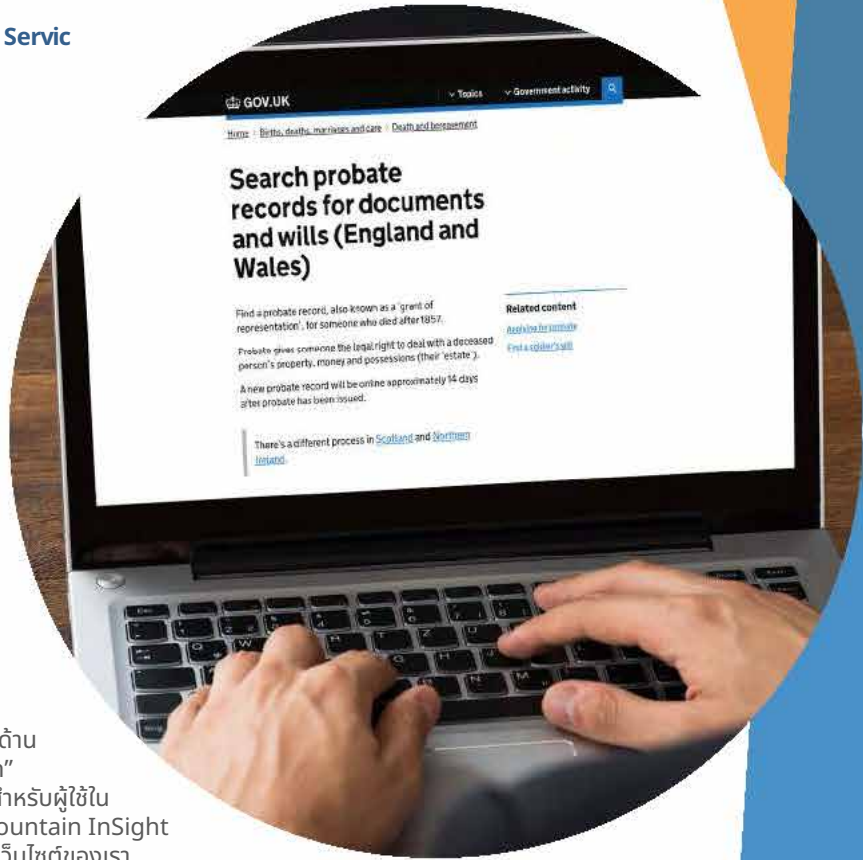
ขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ

การปรับปรุงเหล่านี้ดำเนินการต่อเนื่องในศูนย์บันทึกข้อมูลพิสูจน์พินัยกรรมซึ่งปัจจุบันคำสั่งค้นหาพินัยกรรมดำเนินการได้เร็วขึ้นมาก เพราะขั้นตอนการทำงานเป็นระบบอัตโนมัติ “เมื่อมีการส่งคำขอพินัยกรรม Iron Mountain InSight จะตรวจสอบว่าพินัยกรรมดังกล่าวมีการแปลงเป็นดิจิทัลแล้วหรือไม่ หากแปลงแล้วจะนำส่งเอกสารภายในเวลาไม่กี่นาที” Burgess กล่าว “เช่นเดียวกัน พินัยกรรมที่มีชื่อเสียงที่อยู่ใน Ledger สามารถสแกนได้ครั้งเดียวเท่านั้น จากนั้นจะถูกเก็บไว้โดยอัตโนมัติ” นอกจากนี้คำสั่งขอพินัยกรรมที่ยังต้องใช้นมนุษย์เป็นผู้จัดการโดย Iron Mountain ก็ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ข้อมูลจากระบบภายในไม่จำเป็นต้องส่งออกหรือมีการจัดการอีกต่อไปเพื่อความสะดวกของทีมคลังข้อมูล

“เรากระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ และ Iron Mountain ก็มีโอเดียที่น่าสนใจให้เราได้รู้จัก” Burgess กล่าว “ดังนั้นเราจึงอยากได้ยินเกี่ยวกับแพลตฟอร์ม Iron Mountain InSight ของพวกเขาให้มากกว่านี้ และวิธีที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับบริการพินัยกรรมออนไลน์ของเราเพื่อประสิทธิภาพและประสบการณ์ของผู้ใช้ที่ดียิ่งขึ้น”

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ที่สำคัญก็คือ แพลตฟอร์ม Iron Mountain InSight ซึ่งมีข้อมูลและระบบการส่งคำสั่ง เป็นมากกว่าการบริการที่เสร็จเรียบร้อย ในจุดเดียวและไม่เคยหยุดนิ่ง Iron Mountain พยายามปรับปรุงประสบการณ์อย่างต่อเนื่องสามารถโต้ตอบได้เร็วและทำการเปลี่ยนแปลงระบบเพื่อแจ้งความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ใช้ HMCTS ตัวอย่างเช่น ฟีเจอร์ใหม่ช่วยให้ผู้ใช้ระบุเมืองที่คนอาศัยอยู่ ทำให้การค้นหาแคบลงและเร็วขึ้น



เอกสาร 870,000 หน้าแปลงเป็นบันทึกที่ค้นหาได้อย่างละเอียดโดยใช้เวลาเพียง 2 สัปดาห์



ความท้าทาย



วิธีแก้ปัญหา



ผลลัพธ์

การค้นหาพินัยกรรมที่เร็วขึ้นและ การส่งมอบที่มั่นใจได้

“เรามักจะเห็นคนของ Iron Mountain มีความรู้ดีและช่วยสนับสนุนพร้อมเสมอเมื่อเกิดปัญหา และตอบกลับอย่างรวดเร็ว”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ดียิ่งขึ้น

Iron Mountain InSight คือโปรแกรมประยุกต์บนเว็บที่ทันสมัยและใช้งานง่าย ช่วยให้ HMCTS ส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ทางธุรกิจได้ดีขึ้น และต่างจากการสแกนโดยใช้คน เพราะความสามารถของ AI และ ML ทำให้ไม่ต้องใช้แรงคนมากหรือมีข้อผิดพลาด ช่วยปรับปรุงการให้บริการผู้ใช้การพิสูจน์พินัยกรรม ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสืบวงศ์ตระกูล ผู้เรียกร้อง และสาธารณชน

“เป้าหมาย SLA ของเราคือการส่งมอบพินัยกรรมภายใน 5 วันจากเวลาที่ส่งคำสั่ง” Burgess กล่าว “ตั้งแต่เปลี่ยนมาใช้ Iron Mountain InSight เห็นได้ชัดว่าเวลาในการส่งมอบพินัยกรรมทั้งแบบกระดาษและดิจิทัลโดยเฉลี่ยลดลงเหลือ 3 วัน”

ตอบสนองทุกความต้องการได้ในที่เดียว

HMCTS เปิดทางให้โอกาสใหม่ๆ เพื่อรวมระบบระหว่างแผนกเข้าด้วยกัน และแนวโน้มในการเปลี่ยนการเดินทางของประชากรแบบอื่นๆ HMCTS ยังได้รับประโยชน์จากคลังเก็บข้อมูลที่ดีขึ้น ขั้นตอนทั่วไปและการเปลี่ยนระบบที่เร็วขึ้น

Burgess สรุปว่า: “เรามักจะเห็นคนของ Iron Mountain มีความรู้ดีและสนับสนุนเราอย่างมาก พร้อมเสมอเมื่อเกิดปัญหา และตอบกลับอย่างรวดเร็ว”



ประสบการณ์ที่ดีขึ้นของผู้ใช้การพิสูจน์พินัยกรรม ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสืบวงศ์ตระกูล ผู้เรียกร้อง และสาธารณชน



เป้าหมายการส่งมอบที่ใช้เวลา 5 วันโดยเฉลี่ยลดลง 40%



ส่งมอบตามจุดมุ่งหมายของรัฐบาลดิจิทัล



มีความเป็นไปได้มากขึ้นในการรวมระบบระหว่างแผนก

ดูวิธีอื่นๆ ที่เราสามารถช่วยได้

เรียนรู้เกี่ยวกับ

Iron Mountain InSight
AWS และ Iron Mountain
AWS Marketplace



กรุณาศึกษาอื่นๆ ที่คล้ายกัน
นี้ของ Iron Mountain



ติดต่อเรา

www.ironmountain.com/th



+662 407 3333



เข้าร่วมการสนทนา

ติดตามเราบนโซเชียลมีเดีย
และรับข้อมูลทางธุรกิจรวมถึง
ข้อมูลเชิงลึกและการพัฒนา
ด้านเทคโนโลยีล่าสุด



©2023 Iron Mountain (UK) PLC. สงวนลิขสิทธิ์ Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect และการออกแบบภูเขาเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Iron Mountain Incorporated ในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ และใช้ภายใต้ใบอนุญาต เครื่องหมายการค้าและเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนอื่นๆ ทั้งหมดเป็นกรรมสิทธิ์ของเจ้าของรายนั้นๆ



ความท้าทาย



วิธีแก้ปัญหา



ผลลัพธ์