



FINANZDIENSTLEISTER DIGITALISIERT POSTSTELLE FÜR OPTIMALES HYBRIDES ARBEITEN

„Iron Mountain ist für uns nicht nur ein Serviceprovider, sondern ein zuverlässiger Partner, der Stabilität und Service-Kontinuität bei hohen Sicherheits- und Qualitätsstandards garantiert.“

Anna Pospiech, Independent Correspondence Specialist bei Ultimo



HERAUSFORDERUNG

Durch Auslagerung der Poststelle wollte Ultimo von einem papierbasierten System zu digitaler Korrespondenz wechseln, mit strengen Vorgaben in Bezug auf Datenschutz und Reaktionszeiten. Gewünscht war eine hochsichere IT-Infrastruktur, die sich nahtlos in vorhandene Systeme integrieren lässt.



LÖSUNG

Die vollständig verwaltete Abonnementlösung Iron Mountain Digital Mailroom ist ein automatisiertes Postverarbeitungssystem, mit dem Papierpost in digitale Dokumente konvertiert wird, die sich weiterleiten, taggen, durchsuchen, speichern und archivieren lassen.



ERGEBNISSE

Dank frei gewordener Ressourcen in der Poststelle kann Ultimo sich nun stärker auf das Kerngeschäft konzentrieren. Zudem wurden durch die Digitalisierung in fünf Geschäftsbereichen Massen an Papier eingespart und bessere Prozesse für sichere Hybrid-Arbeit geschaffen.



Eine digitale Poststelle
für fünf Geschäftsbereiche



150.000
verarbeitete Seiten pro Monat



Sicherheit
durch lückenlose Nachweiskette



Vollständige IT-Integration
für einfache Nachverfolgung der Dokumente

RESSOURCEN BLEIBEN FÜR DAS KERNGESCHÄFT VERFÜGBAR

„Wir wollten schnell ein dediziertes Projektteam zusammenstellen und brauchten einen Partner mit einer sicheren IT-Infrastruktur, die sich nahtlos in unser System integrieren ließ. Bis zum Umzug unseres Büros musste alles fertig werden.“

Anna Pospiech, Independent Correspondence Specialist bei Ultimo

EFFIZIENTER PROZESS UND WISSENSTRANSFER

Expert:innen für Forderungsmanagement

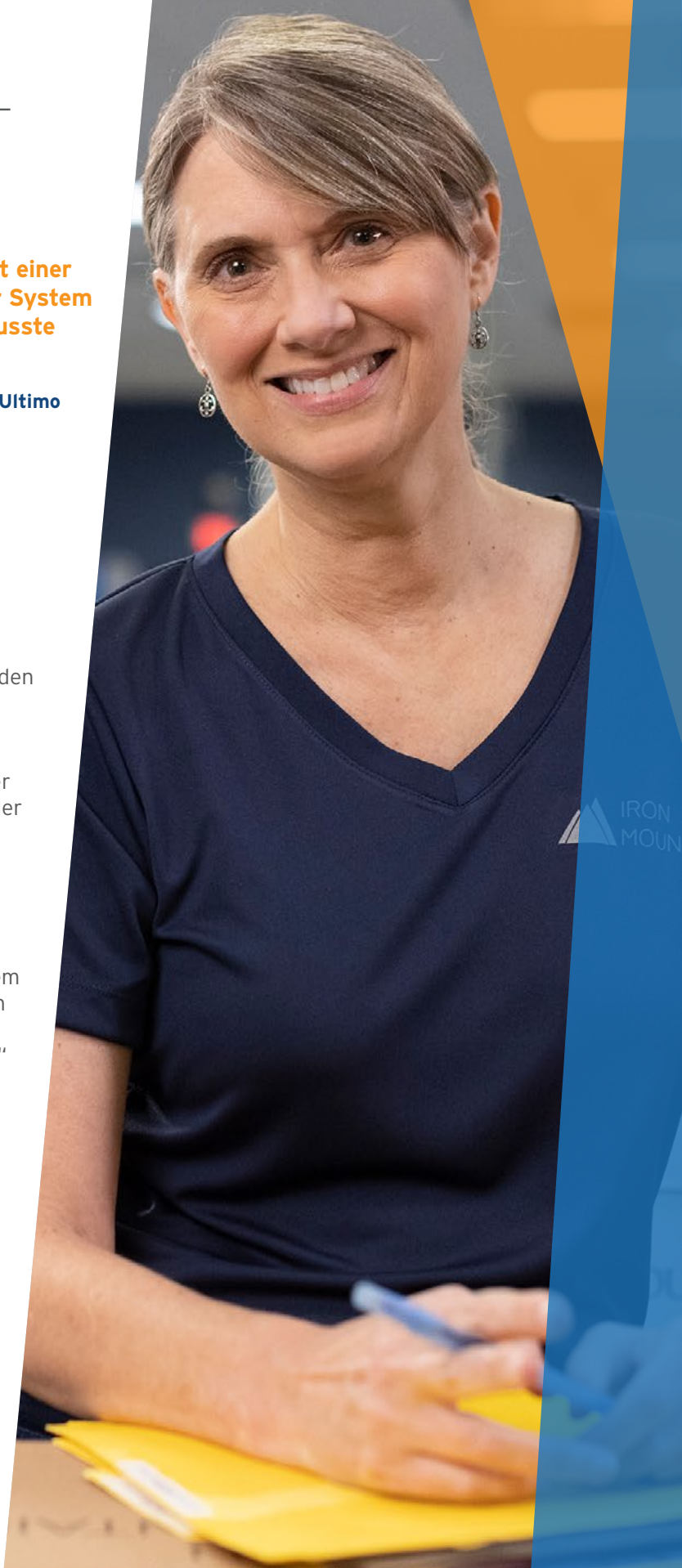
Ultimo ist Teil der B2Holding Group und eines der führenden Unternehmen für Forderungsmanagement in Polen - mit etwa drei Millionen Kund:innen und 4,8 Millionen Fällen pro Jahr. Bei einem solchen Aufkommen spielen die Poststelle und eine schnelle, konsistente Verarbeitung der eingehenden Schreiben eine wichtige Rolle. Der Umzug der Hauptverwaltung war die Gelegenheit, die Prozesse des Unternehmens zu überprüfen und zu optimieren.

„Für Finanzdienstleister ist die Postverarbeitung einer der wichtigsten betrieblichen Prozesse, weil schon damit der Kundendienst beginnt“, so Anna Pospiech, Independent Correspondence Specialist bei Ultimo. „Doch es ist trotzdem keine Kerntätigkeit, und die benötigten Ressourcen fehlten beim tatsächlichen Forderungsmanagement. Deshalb suchten wir nach einer intelligenteren Herangehensweise.“

Ein ehrgeiziger Plan

Ultimo wollte die gesamte Verarbeitung eingehender Korrespondenz für fünf Geschäftsbereiche an einen Spezialisten auslagern. Gleichzeitig sollte unter Einhaltung der entsprechenden Datenschutzvorgaben von Papier auf digitale Akten umgestellt werden, und die gesetzlich vorgeschriebenen kurzen Reaktionszeiten mussten erreicht werden. Ein weiterer kritischer Erfolgsfaktor war der Wissenstransfer über die Anforderungen unterschiedlicher Dokumententypen, zum Beispiel zwischen den Ultimo-Mitarbeiter:innen und dem externen Anbieter.

„Wir wollten schnell ein dediziertes Projektteam zusammenstellen und brauchten einen Partner mit einer sicheren IT-Infrastruktur, die sich nahtlos in unser System integrieren ließ. Bis zum Umzug unseres Büros musste alles fertig werden“, fügt Anna Pospiech hinzu.



Interne Postverarbeitung für das Forderungsmanagement in 4,8 Millionen Fällen



FÜNF GESCHÄFTSBEREICHE AUF EINE MASSGESCHNEIDERTE DIGITALE POSTEINGANGSLÖSUNG UMSTELLEN – ZEITGLEICH

„Außerdem hilft Iron Mountain bei der Verwaltung unserer Aufbewahrungspläne und stellt uns alle zugehörigen Metadaten und regelmäßige Reports für das SLA-Monitoring zur Verfügung.“

Anna Pospiech, Independent Correspondence Specialist bei Ultimo

MEHR ZEIT FÜR GESCHÄFTLICHE PRIORITÄTEN

Langfristiger strategischer Partner

Ultimo entschied sich für Iron Mountain, weil bereits eine langjährige strategische Zusammenarbeit bestand - bei der Verwaltung und Lagerung bzw. Speicherung papierbasierter und digitaler Ressourcen und auch bei der kontinuierlichen Digitalisierung von Dokumenten. „Der Erfolg war durch die leistungsstarke Infrastruktur und Technologie von Iron Mountain garantiert“, sagt Anna Pospiech. „Außerdem waren das Know-how und die Erfahrung von Iron Mountain bei der Umsetzung ähnlicher Projekte im Finanzsektor ausschlaggebend.“

Die Lösung Digital Mailroom von Iron Mountain ist ein automatisiertes Postverarbeitungssystem, das die Papierpost von Ultimo in digitale Dokumente umwandelt, damit sie anschließend digital weitergeleitet, getaggt, durchsucht, gespeichert und archiviert werden können.

End-to-End-Service

Der gesamte Prozess läuft extern ab. Alle Anlieferungen und die ganze Dokumentation werden in einer hochsicheren Einrichtung von Iron Mountain verarbeitet. Bei diesem End-to-End-Service holen Expert:innen die Korrespondenz von Ultimo direkt aus der Postfiliale ab. Pakete und Umschläge werden je nach Vorgabe geöffnet oder nicht, mit Barcodes versehen und registriert - und dann gescannt, sortiert und archiviert.

„Außerdem hilft Iron Mountain bei der Verwaltung unserer Aufbewahrungspläne und stellt uns alle zugehörigen Metadaten und regelmäßige Reports für das SLA-Monitoring zur Verfügung“, so Anna Pospiech. Zu den Dokumenten gehören unter anderem Schreiben von Gerichten, Anwält:innen, Kund:innen und anderen Unternehmen.



Iron Mountain öffnet, klassifiziert und scannt jeden Monat
Post im Umfang von etwa 150.000 Seiten



PAPIERBASIERTE PROZESSE ELIMINIEREN

„Iron Mountain lädt die Daten meist innerhalb weniger Stunden in unser System hoch. Unsere Angestellten können die Korrespondenz nachverfolgen und jederzeit sehen, wann die gescannten Dokumente verfügbar sind. Und falls wir die Originale brauchen, liefert Iron Mountain sie noch am selben Tag.“

Anna Pospiech, Independent Correspondence Specialist bei Ultimo

Maximale digitale Vorteile ohne Kompromisse

Auf die digitalisierte Papierpost können die Mitarbeitenden von Ultimo erheblich leichter zugreifen, selbst aus dem Homeoffice. Sie müssen viel seltener mit Papier hantieren, da dieses noch vor der Zustellung umgeleitet wird. Dabei werden die geltenden Datenschutz- und Datensicherheitsanforderungen selbstverständlich weiterhin eingehalten.

„Wir wissen, dass sich Iron Mountain an die strengsten Datenschutzvorschriften gemäß ISO-Normen und PCI-DSS-Standards hält“, so Anna Pospiech. „So können wir uns sicher sein, dass nichts Schlimmes passieren kann.“

Vollständige Nachweiskette

Durch eindeutiges Tagging kann eine transparente, lückenlose Nachweiskette bereitgestellt werden. Sie beginnt, sobald Dokumente bei Iron Mountain ankommen, und erstreckt sich über Registrierung und Scanning bis hin zur Archivierung oder Lieferung an Ultimo.

„Iron Mountain lädt die Daten meist innerhalb weniger Stunden in unser System hoch. Unsere Angestellten können die Korrespondenz nachverfolgen und jederzeit sehen, wann die gescannten Dokumente verfügbar sind“, erläutert Anna Pospiech. „Und falls wir die Originale brauchen, liefert Iron Mountain sie noch am selben Tag.“



Digitalisierung der Post für fünf Geschäftsbereiche mit einer einheitlichen Lösung



150.000 verarbeitete Seiten pro Monat



Höchste Sicherheitsstandards von Anfang bis Ende



Alle Phasen der Postverarbeitung transparent für Ultimo-Personal

WIE WIR IHNEN ZUSÄTZLICH WEITERHELFFEN KÖNNEN



KONTAKTIEREN SIE UNS

DE: 0800 408 0000 | ironmountain.com/de
AT: +49 40 521 08 170 | ironmountain.com/at
CH: 0800 00 24 24 | ironmountain.com/ch



Weitere Iron Mountain-Kundenprojekte

REDEN SIE MIT

Folgen Sie uns in den sozialen Medien, wenn Sie über die neuesten technologischen Möglichkeiten und Entwicklungen informiert bleiben möchten.

©2023 Iron Mountain (UK) PLC. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect und das Bergsymbol sind Marken oder registrierte Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern und werden unter Lizenz verwendet. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.



HERAUSFORDERUNG



LÖSUNG



ERGEBNISSE