



UNE SOCIÉTÉ DE GESTION DE LA DETTE ÉLIMINE LES PROCESSUS PAPIER POUR OPTIMISER UN MODE DE FONCTIONNEMENT HYBRIDE

« Bien plus qu'un simple fournisseur de services, nous considérons Iron Mountain comme un partenaire de confiance. Garantir la stabilité et la continuité des services tout en maintenant des normes élevées de sécurité et de qualité. »

Anna Pospiech, Spécialiste Correspondance chez Ultimo



DÉFI

En sous-traitant ces opérations de salle de courrier, Ultimo souhaitait dématérialiser sa correspondance papier au moyen d'accords de niveau de service stricts en matière de protection de données et de temps de réponse. Pouvoir disposer d'une infrastructure informatique hautement fiable et s'intégrant facilement aux systèmes existants constituait un préalable incontournable.



SOLUTION

Solution sur abonnement entièrement gérée, Iron Mountain® Digital Mailroom est un service postal automatisé qui convertit le courrier papier en documents numériques, qui seront expédiés électroniquement et également marqués, consultés, stockés et archivés.



RÉSULTATS

En libérant les ressources affectées à sa salle de courrier interne, Ultimo peut se concentrer à des activités métier essentielles. La dématérialisation de sa salle de courrier a également permis de supprimer de gros volumes de paperasserie à travers les cinq entités de l'entreprise et offre une meilleure approche pour un mode de fonctionnement hybride et fiable.



Une salle de courrier numérique au service de cinq entités de l'entreprise



Une chaîne de traçabilité **sécurisée** de bout en bout



150 000 pages de courrier papier traitées chaque mois



Une parfaite intégration informatique pour suivre facilement les documents

ÉVITER DE CONSACRER DES RESSOURCES À DES ACTIVITÉS NON ESSENTIELLES

« Parallèlement à la mise en place d'une équipe de projets dédiée, nous avons besoin d'un partenaire capable de nous fournir une infrastructure IT fiable et parfaitement intégrée à nos systèmes et de faire tout le nécessaire dans les temps dans le cadre de la relocalisation de nos bureaux. »

Anna Pospiech, Spécialiste Correspondance chez Ultimo

UN PROCESSUS ET UN TRANSFERT DE CONNAISSANCES PERFORMANTS

Des experts de la gestion de la dette

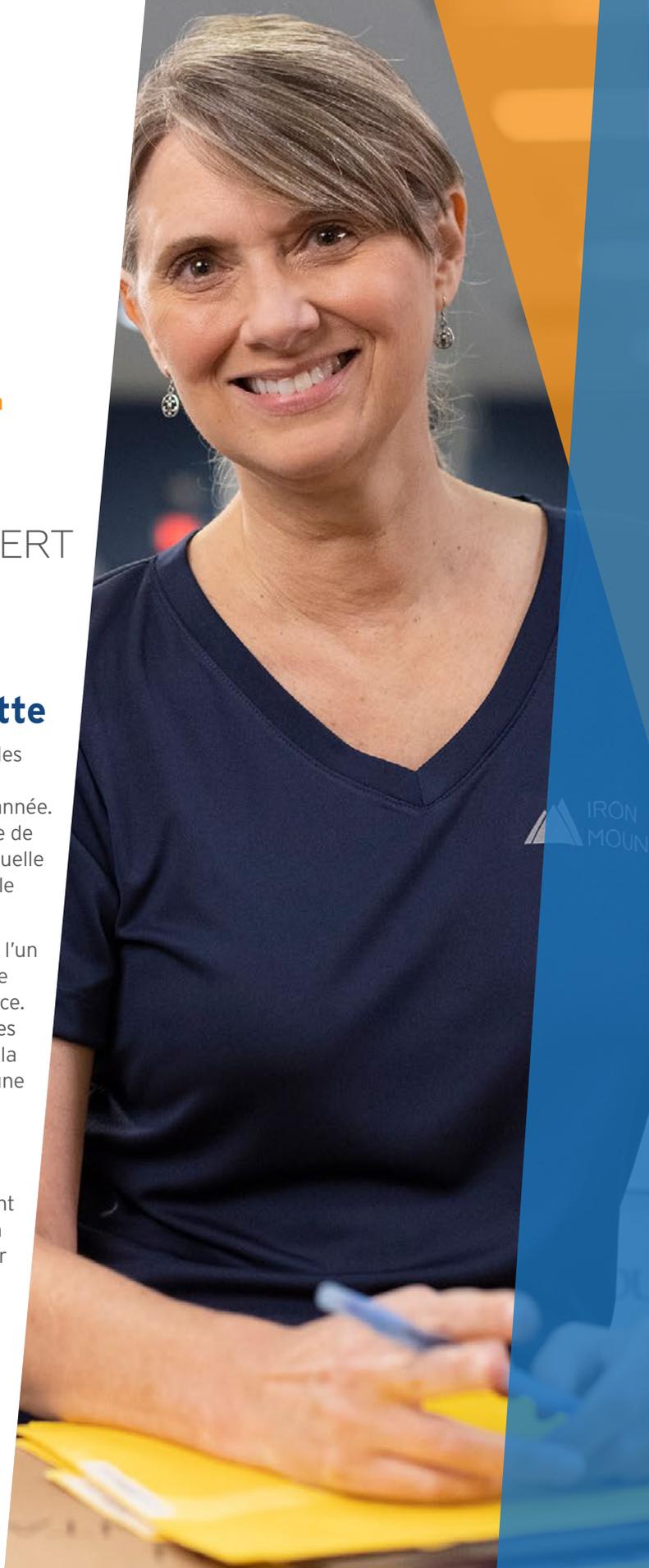
Faisant partie du Groupe B2Holding, Ultimo est l'une des principales sociétés de gestion de la dette de Pologne au service d'environ 3 millions de clients. L'entreprise traite 4,8 millions de cas sur une année. Cette tâche reposait lourdement sur le personnel affecté à la salle de courrier qui traitait la correspondance entrante de manière ponctuelle et cohérente. Le changement de siège social a été l'occasion idéale pour prendre du recul et revoir la configuration.

« Pour une société financière, le traitement du courrier postal est l'un des processus opérationnels majeurs à partir duquel commence le service client, » déclare Anna Pospiech, spécialiste Correspondance. « Et pourtant, cela reste une activité secondaire qui consomme des ressources internes qui devraient être consacrées à la gestion de la dette. C'est pourquoi nous avons commencé à nous intéresser à une approche plus intelligente. »

Un plan ambitieux

L'objectif était de transférer l'ensemble du processus de traitement de la correspondance entrant des cinq entités de l'entreprise à un prestataire spécialisé. Et aussi de dématérialiser le courrier papier en documents numériques avec des accords de niveau de service appropriés en matière de protection des données et de respect de temps de réponse rapides et contractuels. L'autre facteur de succès critique portait sur le transfert de connaissances en matière d'exigences documentaires, par exemple entre le personnel Ultimo et le prestataire retenu.

Et Anna Pospiech d'ajouter « Parallèlement à la mise en place d'une équipe de projet dédiée, nous avons besoin d'un partenaire proposant une infrastructure IT fiable, s'intégrant en toute transparence à nos systèmes et capable de faire tout le nécessaire dans les temps dans le cadre de la relocalisation de nos bureaux. »



Des services de courrier internes cruciaux pour gérer 4,8 millions de cas de dettes

FAIRE MIGRER LES BESOINS DE CINQ ENTITÉS VERS UNE SOLUTION DE SALLE DE COURRIER NUMÉRIQUE SUR-MESURE, D'UN SEUL COUP

« Iron Mountain nous permet en outre de gérer nos programmes de conservation tout en nous fournissant toutes les métadonnées nécessaires ainsi que des rapports réguliers sur le suivi des accords SLA. »

Anna Pospiech, Spécialiste Correspondance chez Ultimo

SOULAGER LES ENTITÉS DU FARDEAU DE LA SALLE DE COURRIER

Un partenaire stratégique sur le long terme

Iron Mountain® a été choisi par Ultimo pour plusieurs raisons. Tout d'abord, il s'agit d'un partenaire stratégique d'Ultimo depuis longtemps, non seulement pour gérer et conserver des ressources au format papier et électronique, mais aussi pour dématérialiser en continu des documents. La garantie de réussite portait sur l'infrastructure et les technologies haute performance d'Iron Mountain, en plus de sa connaissance et de son expérience du déploiement de projets similaires pour le secteur financier, » fait remarquer Anna Pospiech.

Le service Iron Mountain de salle de courrier digitale (Iron Mountain Digital Mailroom Service) transforme le courrier papier d'Ultimo en documents numériques pouvant être expédiés électroniquement et également marqués, consultés, stockés et archivés.

Un service de bout en bout

L'ensemble du processus se déroule hors site. Tous les envois et la documentation sont traités dans un entrepôt hautement sécurisé par des spécialistes Iron Mountain. Ce service de bout en bout comprend la réception du courrier postal d'Ultimo que la poste envoie directement au prestataire ainsi que l'ouverture (ou la non-ouverture de certains) colis et enveloppes, l'application de codes-barres ainsi que l'enregistrement puis la numérisation, le tri et l'archivage des documents.

« En outre, Iron Mountain nous permet de gérer nos programmes de conservation tout en nous fournissant toutes les métadonnées nécessaires ainsi que des rapports réguliers sur le suivi des accords SLA, » déclare Anna Pospiech. Les types de documents traités sont notamment des courriers envoyés par des tribunaux, des commissaires de justice, des clients et d'autres entreprises ainsi que des accusés de réception.



Iron Mountain ouvre, classe et numérise environ 150 000 pages de courrier papier chaque mois

ÉLIMINER LES PROCESSUS PAPIER

« Iron Mountain télécharge les données vers notre système en l'espace de quelques heures, ce qui permet à notre équipe de suivre en permanence la correspondance et de savoir lorsque les documents numérisés seront disponibles. Et si nous avons besoin des originaux, le prestataire propose un service d'expédition du courrier le jour même. »

Anna Pospiech, Spécialiste Correspondance chez Ultimo

Un maximum d'avantages numériques sans compromis

Convertir le courrier papier en images numériques facilite l'accès à la documentation par les membres de l'équipe Ultimo, y compris ceux qui travaillent à domicile. De plus, ce service permet à Ultimo d'éviter qu'un énorme volume de paperasse encombre son site tout en continuant à respecter scrupuleusement les exigences en matière de sécurité et de confidentialité des données.

« Nous savons que Iron Mountain offre le meilleur niveau de protection des données en se conformant notamment aux normes ISO et PCI DSS, » déclare Anna Pospiech. « Ceci nous donne la garantie que rien de fâcheux ne peut arriver. »

Chaîne de traçabilité complète

Grâce à une technologie de marquage unique, Iron Mountain garantit une chaîne de traçabilité à la fois claire et de bout en bout. Cela commence par la réception des documents dans sa salle de courrier, puis par l'enregistrement, la numérisation et enfin l'archivage ou la livraison dans les locaux d'Ultimo.

Et Anna Pospiech de conclure que « Iron Mountain télécharge les données vers notre système en l'espace de quelques heures, ce qui permet à notre équipe de suivre en permanence la correspondance et de savoir lorsque les documents numérisés seront disponibles. Et si nous avons besoin des originaux, le prestataire propose un service d'expédition du courrier le jour même. »



Courrier dématérialisé pour cinq entités via une seule solution



150 000 pages de courrier traitées chaque mois



Respect de bout en bout des normes de sécurité les plus élevées



Toutes les étapes du traitement du courrier sont clairement visibles du personnel Ultimo

DÉCOUVREZ D'AUTRES
RESSOURCES SUSCEPTIBLES
DE VOUS AIDER

CONSULTEZ
d'autres études de
cas Iron Mountain
comme celle-ci.



CONTACTEZ-NOUS

Depuis la France :
0800 215 218
(Service & appel gratuits)
www.ironmountain.com/uk



SUIVEZ-NOUS

Suivez-nous sur les médias
sociaux et restez informés
des derniers développements
et actualités économiques et
technologiques.

©2022 Iron Mountain (UK) PLC. Tous droits réservés. Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect et le logo en forme de montagne sont des marques commerciales ou déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays et sont utilisés sous licence. Toutes les autres marques commerciales ou déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.



DÉFI



SOLUTION



RÉSULTATS