



# FIRMA Z BRANŻY WINDYKACYJNEJ ELIMINUJE DOKUMENTACJĘ PAPIEROWĄ, OPTYMALIZUJĄC MODEL PRACY HYBRYDOWEJ

**„Firma Iron Mountain nie jest dla nas wyłącznie usługodawcą - jest naszym zaufanym partnerem. Gwarantuje nam stabilność i ciągłość usług, jednocześnie utrzymując najwyższe standardy bezpieczeństwa i jakości”.**

**Anna Pospiech, Samodzielną Specjalistka ds. Korespondencji, Ultimo**



## WYZWANIE

W ramach outsourcingu w obszarze obsługi poczty przychodzącej spółka Ultimo chciała wyeliminować z procesów korespondencję papierową na rzecz cyfrowej, dopełniając wszelkich ustaleń z umów SLA dotyczących ochrony danych i czasu reakcji. Niezbędna była zaawansowana infrastruktura IT o wysokim poziomie bezpieczeństwa, umożliwiająca bezproblemową integrację z istniejącymi systemami.



## ROZWIĄZANIE

W pełni zarządzane rozwiązanie w modelu subskrypcyjnym Iron Mountain Digital Mailroom zapewnia zautomatyzowany system obsługi poczty przychodzącej, przekształcając dokumentację papierową w pliki cyfrowe, które mogą być przekazywane drogą elektroniczną, a także odpowiednio oznaczone, wyszukiwane, przechowywane i archiwizowane.



## REZULTATY

Uwolnienie wewnętrznych zasobów działu obsługi poczty przychodzącej pozwoliło spółce Ultimo skoncentrować się na kluczowych obszarach działalności biznesowej. Podjęte działania umożliwiły również wyeliminowanie ogromnej liczby papierowych dokumentów w pięciu liniach biznesowych i zapewniły skutecznie wsparcie dla modelu bezpiecznej pracy hybrydowej.



**Jeden cyfrowy dział obsługi poczty przychodzącej dla pięciu linii biznesowych**



**150 tys.** stron korespondencji papierowej przetwarzanych miesięcznie



**Bezpieczny i kontrolowany** łańcuch nadzoru (chain of custody) na każdym etapie procesu



**Pełna integracja infrastruktury IT** umożliwiająca bezproblemowe i nieograniczone śledzenie dokumentów

# PRZEKIEROWANIE ZASOBÓW NA KLUCZOWE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ

**„Poza koniecznością szybkiego zbudowania dedykowanego zespołu projektowego, potrzebowaliśmy również wsparcia partnera dysponującego bezpieczną infrastrukturą IT umożliwiającą integrację z naszymi systemami, który byłby w stanie przeprowadzić wszelkie prace przed zmianą lokalizacji naszego biura”.**

**Anna Pospiech, Samodzielna Specjalistka ds. Korespondencji, Ultimo**

## SKUTECZNY PROCES I TRANSFER WIEDZY

### **Eksperti w obszarze zarządzania wierzytelnościami**

Polska firma Ultimo, należąca do Grupy B2Holding, jest jednym z wiodących w kraju przedsiębiorstw w branży zarządzania wierzytelnościami, który świadczy usługi dla około 3 milionów klientów. W ciągu roku obsługuje blisko 4,8 mln spraw. Zadanie obejmowało głównie terminowe i konsekwentne przetwarzanie korespondencji przez personel działu poczty przychodzącej. Przeprowadzka do nowej siedziby stanowiła idealną okazję, aby przyjrzeć się wykorzystywanym rozwiązaniom.

„Dla każdej firmy z sektora finansowego obsługa korespondencji jest jednym z kluczowych procesów operacyjnych, od których zaczyna się obsługa klienta” - mówi Anna Pospiech, Niezależna Specjalistka ds. Korespondencji. „Jednocześnie jest to czynność niezwiązana z głównym obszarem działalności, która odsuwa zasoby wewnętrzne od zarządzania wierzytelnościami. Zaczęliśmy więc szukać lepszego rozwiązania”.

### **Ambitny plan**

Celem było przeniesienie całego procesu obsługi korespondencji przychodzącej dla pięciu linii biznesowych do wyspecjalizowanej firmy zewnętrznej. Dążono również do przejścia z dokumentacji papierowej na cyfrową, dotrzymując zobowiązań z umów SLA w zakresie ochrony danych i szybkiego czasu reakcji. Innym krytycznym wyznacznikiem sukcesu projektu było przekazanie wiedzy na temat różnych wymogów dotyczących dokumentów, np. pomiędzy pracownikami Ultimo a nowym partnerem.

„Poza koniecznością szybkiego zbudowania dedykowanego zespołu projektowego potrzebowaliśmy również wsparcia partnera dysponującego bezpieczną infrastrukturą IT umożliwiającą integrację z naszymi systemami, który byłby w stanie przeprowadzić wszelkie prace przed zmianą lokalizacji naszego biura” - dodaje Anna Pospiech.



**Sprawną obsługą korespondencji jest kluczowa w zarządzaniu  
4,8 mln spraw dotyczących wierzytelności**



# PIĘĆ LINII BIZNESOWYCH ZACZYNA JEDNOCZEŚNIE KORZYSTAĆ Z ROZWIĄZANIA DIGITAL MAILROOM

**„Ponadto firma Iron Mountain wspiera nas w zarządzaniu harmonogramami przechowywania danych i dostarcza nam wszelkie powiązane metadane, a także regularne raporty na potrzeby monitorowania umów SLA”.**

**Anna Pospiech, Samodzielną Specjalistką ds. Korespondencji, Ultimo**

## UWOLNIENIE JEDNOSTEK BIZNESOWYCH OD OBOWIĄZKÓW ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ KORRESPONDENCJI

### **Długoterminowa współpraca partnerska**

Firma Iron Mountain została wybrana przez Ultimo z kilku powodów. To partner strategiczny na długie lata, nie tylko w zakresie zarządzania i przechowywania dokumentów papierowych i elektronicznych, ale także bieżącej cyfryzacji zasobów. „Infrastruktura i zaawansowane technologie Iron Mountain stanowiły gwarancję sukcesu” - zauważa Anna Pospiech. „Dodatkowym atutem była wiedza i doświadczenie w realizacji podobnych projektów dla sektora finansowego”.

Rozwiązanie Digital Mailroom oferowane przez Iron Mountain przekształca pocztę papierową Ultimo w dokumenty cyfrowe, które mogą być przekazywane drogą elektroniczną, a także odpowiednio oznaczane, wyszukiwane, przechowywane i archiwizowane.

### **Kompleksowa obsługa**

Cały proces jest realizowany poza siedzibą firmy. Wszystkie przesyłki i dokumentacja są przetwarzane w ściśle chronionej hali przez specjalistów Iron Mountain. Ta kompleksowa usługa obejmuje odbieranie korespondencji Ultimo bezpośrednio z poczty, otwieranie (lub, w niektórych przypadkach, nieotwieranie) przesyłek i kopert, oznaczanie kodem kreskowym, rejestrowanie oraz skanowanie, segregowanie i archiwizowanie dokumentów.

„Ponadto firma Iron Mountain wspiera nas w zarządzaniu harmonogramami przechowywania danych i dostarcza nam wszelkie powiązane metadane, a także regularne raporty na potrzeby monitorowania umów SLA” - mówi Anna Pospiech. Rodzaje przetwarzanych dokumentów obejmują korespondencję pochodzącą z sądów, od komorników, klientów, innych przedsiębiorstw i zarejestrowanych zwrotów.



**Iron Mountain otwiera, kategoryzuje i skanuje około 150 tys. stron korespondencji papierowej miesięcznie**



# WYELIMINOWANIE PAPIERU

„Firma Iron Mountain zwykle aktualizuje dane w naszym systemie w ciągu kilku godzin, nasi pracownicy zawsze mogą śledzić korespondencję i sprawdzić, czy zeskanowane dokumenty są dostępne. Co więcej, nasz partner zapewnia również usługę kurierską tego samego dnia, jeśli potrzebujemy oryginałów”

Anna Pospiech, Samodzielna Specjalistka ds. Korespondencji, Ultimo

## Cyfrowe korzyści bez kompromisów

Konwersja korespondencji papierowej na obrazy cyfrowe zapewnia pracownikom Ultimo lepszy dostęp do dokumentacji, nawet jeśli pracują z domu. Dodatkowo rozwiązanie pomaga wyeliminować ogromne wolumeny papierowej dokumentacji, a jednocześnie spełnia rygorystyczne wymogi dotyczące poufności i bezpieczeństwa danych.

„Wiemy, że Iron Mountain przestrzega bardzo wysokich standardów w zakresie ochrony danych, przykładowo w odniesieniu do norm ISO i PCI DSS” - dodaje Anna Pospiech. „To daje ogromne poczucie komfortu, że nic złego nie może się wydarzyć”.

## Pełny łańcuch kontroli

Dzięki unikalnemu znakowaniu Iron Mountain jest w stanie zapewnić przejrzysty łańcuch kontroli (chain of custody) na każdym etapie procesu. Począwszy od chwili otrzymania dokumentów w dziale obsługi poczty, poprzez rejestrację, skanowanie i archiwizację lub dostarczenie do biura Ultimo.

„Firma Iron Mountain zwykle aktualizuje dane w naszym systemie w ciągu kilku godzin, więc nasi pracownicy zawsze mogą śledzić korespondencję i sprawdzić, czy zeskanowane dokumenty są dostępne.” - podsumowuje Anna Pospiech. „Co więcej, nasz partner zapewnia również usługę kurierską tego samego dnia, jeśli potrzebujemy oryginałów”



**Cyfryzacja korespondencji dla pięciu jednostek biznesowych w ramach jednego rozwiązania**



**150 tys. stron korespondencji przetwarzanych miesięcznie**



**Najwyższe standardy bezpieczeństwa na każdym etapie procesu**



**Wszystkie etapy przetwarzania korespondencji widoczne dla pracowników Ultimo**

**DOWIEDZ SIĘ, JAK  
JESZCZE MOŻEMY  
WSPIERAĆ TWÓJ BIZNES**

**PRZECZYTAJ**  
inne case studies  
Iron Mountain.



**SKONTAKTUJ  
SIĘ Z NAMI:**  
Polska 800 801 802  
08445 60 70 80  
IRLANDIA 1800 732 673  
Irlandia Północna  
08445 60 70 80  
[www.ironmountain.com/pl](http://www.ironmountain.com/pl)  
[www.ironmountain.com/uk](http://www.ironmountain.com/uk)  
[www.ironmountain.com/ie](http://www.ironmountain.com/ie)



**DOŁĄCZ DO DYSKUSJI**  
Śledź nas na portalach  
społecznościowych i bądź  
na bieżąco z nowinkami  
biznesowymi

©2022 Iron Mountain (UK) PLC. Wszelkie prawa zastrzeżone. Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect i symbol góry są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Iron Mountain Incorporated z siedzibą w USA i innych krajach i są wykorzystywane na podstawie licencji. Wszelkie inne znaki towarowe i zastrzeżone znaki towarowe są znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli.



**WYZWANIE**



**ROZWIĄZANIE**



**REZULTATY**