

Iron Mountain InSight améliore la gestion de l'information des entreprises du secteur de la santé en vue de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle, des économies et des avantages stratégiques

[Iron Mountain InSight](#) est une plateforme de gestion de l'information et de services de contenu qui prend en charge les efforts de transformation digitale et de modernisation des entreprises du secteur de la santé. Cette plateforme SaaS (logiciel sous forme de services) rend le contenu physique et numérique d'une entreprise accessible sur un référentiel central sécurisé pour accélérer la recherche, faciliter la compréhension et utiliser les données plus efficacement. Avec InSight, les entreprises du secteur de la santé peuvent améliorer l'efficacité de leurs salariés, qu'ils soient cliniciens ou non, et bénéficier d'avantages supplémentaires tels que l'automatisation des processus, des économies et l'amélioration de la sécurité.

Iron Mountain a chargé Forrester Consulting d'interroger quatre représentants et de réaliser une étude Total Economic Impact™ (TEI) afin de mieux comprendre les bénéfices, les coûts et les risques associés à Iron Mountain InSight.¹ Tous les décideurs interrogés utilisaient déjà InSight. L'une des personnes interrogées était directeur informatique d'une entreprise du secteur de la santé.

« InSight facilite la recherche de données. Les informations sont fiables et plus rapides d'accès pour les utilisateurs qui en ont besoin. Les économies réalisées sont indéniables. Le retour sur investissement aussi. Je ne pense pas que nous puissions nous en passer aujourd'hui. [...] Ce n'est pas juste un outil pratique, c'est un outil incontournable. »

Directeur informatique, secteur de la santé



Retour sur investissement (ROI)
196 %



Valeur actuelle nette
3,50 MUSD

Ce résumé se concentre sur l'utilisation d'Iron Mountain InSight dans le secteur de la santé.

Toutes les personnes interrogées ont indiqué qu'avant d'utiliser InSight, leur entreprise gérait de grandes quantités de données dans des formats différents. Il s'agissait principalement de fichiers numériques et de documents papier. Toutefois, leurs archives comprenaient également d'anciens formats tels que des microfilms, des microfiches, des bandes magnétiques, des disques et des CD. Les entreprises cloisonnaient la gestion de l'information et se reposaient sur des systèmes disparates et des méthodes manuelles. Elles ne disposaient pas d'une solution centralisée qui apporterait clarté et facilité d'accès. Ces environnements entraînaient un manque d'efficacité des salariés, un respect aléatoire des normes de sécurité et un volume important de données non seulement coûteuses à conserver, mais aussi sous-utilisées.

Après l'investissement dans InSight, le contenu, aussi vaste soit-il, est devenu plus accessible et mieux sécurisé, les processus désormais

automatisés ont gagné en efficacité, et les données sont devenues plus exploitables.

FACTEURS D'INVESTISSEMENT POUR LES ENTREPRISES DU SECTEUR DE LA SANTÉ

Avant l'adoption d'InSight, le directeur informatique de l'entreprise du secteur de la santé était confronté à des difficultés dans son ancien environnement, notamment :

- **Nécessité de disposer d'un système centralisé qui faciliterait l'accès aux données.** La personne interrogée a décrit comment la disparité des systèmes et des processus au sein de son entreprise rendait difficile la gestion des données. L'absence d'un système centralisé et facile à consulter rendait difficile l'accès aux données dans différents formats. La personne interrogée a expliqué : « Nous avons un grand nombre de processus différents et rien n'était centralisé. Tout était assez fragmenté. »
- **Efficacité des salariés.** Avec une myriade de données peu accessibles et mal organisées, les salariés de l'entreprise du secteur de la santé devaient souvent se lancer dans des processus manuels chronophages pour réaliser des tâches essentielles telles que la localisation, l'extraction, le partage, et même la compréhension des données. Cela entravait leur productivité et ne leur permettait pas de se consacrer à des tâches plus utiles.
- **Conformité avec les règles et les réglementations.** La protection des informations et des données sensibles des patients, ainsi que le respect de la loi américaine sur la portabilité et la responsabilité de l'assurance maladie (HIPAA) et de toutes les autres lois applicables, étaient des priorités absolues pour l'entreprise. Cela nécessitait un système hautement sécurisé, capable de gérer les autorisations d'accès et les politiques de conservation des données, et de s'adapter facilement à toute modification de la loi. L'entreprise avait également besoin d'un outil

précis et efficace pour toute tâche liée à des audits.

« Nous disposons de données structurées et non structurées, au format électronique et papier. InSight a considérablement accru l'efficacité opérationnelle : centralisation et numérisation des données, indexation, création de métadonnées [...] [il permet au personnel médical et non médical] de trouver la bonne information. »

Directeur informatique, secteur de la santé

« InSight est notre solution de stockage numérique et de gestion de l'information ; une plateforme unique dans laquelle vous pouvez trouver les informations relatives à un patient. C'est réellement bénéfique. »

Directeur informatique, secteur de la santé

PRINCIPAUX RÉSULTATS POUR LES ENTREPRISES DU SECTEUR DE LA SANTÉ

Les résultats de l'investissement pour l'entreprise de la personne interrogée sont notamment les suivants :

Amélioration de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations. InSight permet aux employés de trouver les données et d'y accéder facilement. Dans l'entreprise de référence, les utilisateurs d'InSight mettent 40 % de temps en moins à trouver des documents et à extraire des informations.

- **InSight servait de plateforme centrale pour l'extraction, l'organisation et la catégorisation des informations des patients et d'autres données.** Cela a permis d'améliorer la gestion de l'information au sein de l'entreprise de la personne interrogée, ce qui a entraîné des gains d'efficacité, car les salariés étaient rapidement en mesure de trouver les dossiers des patients et

d'y accéder. Avant la mise en œuvre de la solution, les salariés devaient utiliser des systèmes disparates mal organisés ou parfois récupérer les données dans leur format physique.

- **Les salariés des différentes équipes ont gagné du temps, car ils ont trouvé InSight facile à utiliser lorsqu'ils recherchaient les données dont ils avaient besoin.** Le directeur informatique du secteur de la santé a déclaré : « [Grâce à] la façon dont les documents sont indexés et classés, vous pouvez les retrouver très facilement ».
- **La personne interrogée du secteur de la santé a souligné qu'InSight était utilisé à la fois par le personnel clinique et non clinique.** La personne interrogée a déclaré : « Si les coordinateurs de soins ou les patients appellent pour vérifier l'état d'une demande d'autorisation préalable, l'assistant médical peut se connecter à InSight et extraire les informations. Les salariés qui travaillent sur les demandes de remboursement de frais médicaux peuvent accéder aux données nécessaires. Les cliniciens, les non-cliniciens et les informaticiens ont tous accès à la plateforme. Ils ont désormais un accès facile aux données. »
- **Les balises de métadonnées et les fonctionnalités d'extraction OCR ont aidé les utilisateurs à localiser rapidement les documents et les informations des patients.** Avec InSight, un document peut comporter plusieurs balises de métadonnées, ce qui permet à différents utilisateurs de trouver le même document en se basant sur les informations les plus pertinentes pour chacun d'eux.

Amélioration du catalogage et de la compréhension des documents et des informations. Avec InSight, les salariés sont en mesure de cataloguer les actifs et de bénéficier plus facilement d'une meilleure compréhension de leur

contenu réel. Dans l'entreprise de référence, les utilisateurs d'InSight ont gagné 55 % d'efficacité dans le catalogage et la compréhension des documents et des informations.

- **Avec InSight, les salariés ont pu cataloguer et comprendre les données plus efficacement et plus facilement.** La classification améliorée et souvent automatisée des documents et des informations avec InSight a permis d'obtenir des connaissances rapides et une compréhension plus immédiate du contenu et du sujet, ce qui a fait gagner du temps à toutes les équipes.
- **Les salariés ont utilisé InSight pour comprendre plus rapidement les dossiers médicaux des patients, les demandes liées à l'assurance et les documents d'autorisation.** Le directeur informatique a également noté : « Les informations pertinentes sont facilement accessibles à l'utilisateur, ce qui lui permet de prendre des décisions. L'un des avantages d'InSight est l'amélioration et la rapidité des décisions. »

Amélioration de la collaboration. InSight améliore la collaboration et rend les flux de travail plus simples et plus efficaces. Grâce à cela, les utilisateurs d'InSight dans l'entreprise de référence gagnent en moyenne 30 minutes par semaine, ce qui se traduit par des milliers d'heures de travail des salariés économisées chaque année dans l'ensemble de l'entreprise.

- « **InSight améliore la collaboration entre les membres de l'équipe de soins, les médecins et les autres parties prenantes** », explique le directeur informatique du secteur de la santé. Le personnel de l'ensemble de l'entreprise utilisait InSight pour envoyer, recevoir et partager efficacement des notes sur des informations et des fichiers au besoin.

« InSight améliore la collaboration entre les utilisateurs, qu'ils soient cliniciens ou non. Il est facile de recevoir et d'envoyer des documents, de les annoter et de partager des notes. La collaboration est améliorée grâce à la possibilité d'envoyer l'information en un seul clic. »

Directeur informatique, secteur de la santé

- **InSight a favorisé le travail à distance et l'accessibilité des salariés.** La personne interrogée a noté que la plateforme permettait aux salariés de travailler à distance de manière productive, puisqu'il s'agit d'une solution dans le cloud à laquelle il est possible d'accéder en tout lieu tant que l'utilisateur est authentifié.

Amélioration des processus de sécurité et de conformité. InSight permet de se conformer aux règles et réglementations, et d'automatiser la gestion des autorisations d'accès et du calendrier de conservation des données. La plateforme permet également aux salariés d'effectuer plus efficacement les tâches d'audit interne et externe. L'entreprise de référence a constaté une réduction de 25 % du temps nécessaire à l'exécution de ces tâches.

- **Le directeur informatique du secteur de la santé a noté qu'InSight l'a aidé à répondre aux exigences de sécurité et de conformité.** La personne interrogée a expliqué qu'InSight permettait de se conformer à la loi HIPAA et a ajouté : « J'ai l'impression que les données sont mieux protégées [depuis que nous avons

InSight]. Elles sont non seulement organisées, mais aussi centralisées ».

« InSight est un outil précieux qui nous donne accès [à l'information] et nous procure ainsi une piste d'audit fiable. La durée des audits a nettement diminué, de même que leur coût global ».

Directeur informatique, secteur de la santé

- **Les salariés ont gagné beaucoup de temps sur les travaux d'audit, car les informations nécessaires étaient numérisées et faciles à localiser avec InSight.** La personne interrogée a déclaré : « Nous avons des audits des régimes de santé ; nous avons des audits CMS. Avec InSight, le temps nécessaire pour obtenir les informations demandées est beaucoup plus court. » La personne interrogée a ajouté que de nombreux audits étaient soumis à des contraintes de temps et qu'InSight avait permis de produire les bonnes informations en temps voulu.
- **InSight a permis d'automatiser la gestion des autorisations d'accès et le calendrier de conservation des données.** La personne interrogée a expliqué qu'InSight fournissait à son entreprise une plateforme unique pour gérer et définir les demandes d'accès. En outre, les données contenues dans InSight pouvaient être automatiquement purgées selon un calendrier conforme aux règles de l'entreprise, ce qui permet d'économiser des efforts de supervision et de gagner du temps.

Réduction des coûts de stockage. Compte tenu de la réduction des coûts de stockage grâce à InSight, l'entreprise de référence réalise des économies supplémentaires.

- **En numérisant ses actifs physiques avec le passage à InSight, l'entreprise du secteur de la santé a conservé beaucoup moins d'actifs sous forme physique.** Le directeur informatique

a déclaré : « Le nombre de documents stockés physiquement a diminué de façon spectaculaire et la tendance se poursuit ».

- **La réduction du stockage physique s'est traduite par des bénéfices financiers.**

L'entreprise du secteur de la santé stockait des documents physiques sur site dans un espace qu'elle gérait elle-même. Après la numérisation avec InSight, elle a réaffecté cet espace à ses activités principales et à la génération de revenus. La personne interrogée a résumé : « L'espace de stockage de nos archives représentait un coût. Cet espace est aujourd'hui devenu une source de revenus. ... Dans cet espace de 185 mètres carrés, nous avons installé des fauteuils d'oncologie supplémentaires pour les perfusions. »

« InSight permet de prendre de meilleures décisions métier, ce qui se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires. »

Directeur informatique, secteur de la santé

Augmentation du chiffre d'affaires. InSight permet de générer du chiffre d'affaires en donnant à l'entreprise de référence les moyens d'utiliser les données pour explorer de nouvelles opportunités commerciales et fidéliser les clients existants.

- **InSight a contribué à la création de revenus.**

Le directeur informatique du secteur de la santé a déclaré qu'InSight permettait de prendre de meilleures décisions, ce qui peut se traduire par une augmentation des revenus. La personne interrogée a également noté que la fourniture d'un service client plus rapide et plus fiable aux patients permet de réduire le taux d'attrition des patients.

Amélioration de l'expérience des patients. Grâce à InSight, les salariés de l'entreprise de référence ont facilement accès aux données relatives aux

demandes, et sont donc en mesure de fournir un service plus rapide et plus précis.

- **InSight améliore la rapidité et la fiabilité du service.** Le directeur informatique du secteur de la santé a déclaré : « InSight aide à trouver la bonne information au bon moment pour la bonne personne. Cela améliore l'expérience des patients. Lorsqu'un patient appelle, toutes les informations nécessaires sont disponibles. Elles sont précises et accessibles plus rapidement. [...] Notre taux de résolution au premier passage a été améliorée de 50 % grâce à InSight ».

« Nous avons choisi Iron Mountain, car c'est un fournisseur de solutions intégrées. Au contraire des autres fournisseurs, Iron Mountain répond à la totalité de nos besoins en matière de services de stockage numérique et de gestion de l'information et de contenu. »

Directeur informatique, secteur de la santé

ANALYSE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Pour plus d'informations, téléchargez l'étude complète « Total Economic Impact™ d'Iron Mountain InSight », une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Iron Mountain en septembre 2023.

CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE

Bien que les éléments ci-dessus soient basés sur un entretien, Forrester a interrogé quatre représentants d'entreprises utilisatrices d'InSight et a combiné les résultats dans une analyse financière sur trois ans pour une entreprise de référence. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques pour l'entreprise de référence comprennent :

- Augmentation de 40 % de l'efficacité de la recherche de documents et d'informations, ce qui se traduit par un bénéfice financier de 3,1 millions USD.
- Amélioration de 55 % du catalogage et de la compréhension des documents et des informations, ce qui représente un bénéfice financier de 846 400 USD.
- Amélioration de la collaboration qui permet d'économiser 26 000 heures par an, ce qui se traduit par un bénéfice financier de 905 200 USD.
- Amélioration des processus de sécurité et de conformité, réduisant le temps consacré aux travaux d'audit de 25 %, ce qui se traduit par un bénéfice financier de 247 300 USD.
- Réduction des coûts de stockage, ce qui se traduit par un bénéfice financier de 211 400 USD.



Retour sur investissement (ROI)

196 %



Valeur actuelle nette (VAN)

3,50 MUSD

Annexe A : Notes finales

¹ La méthodologie Total Economic Impact (impact économique total) développée par Forrester Research améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies et aide les éditeurs de logiciels à communiquer la valeur de leurs produits et services à leurs clients. La méthodologie TEI aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur tangible des initiatives informatiques auprès de la direction et d'autres parties prenantes clés de l'entreprise.

AVERTISSEMENTS

Le lecteur doit être avisé de ce qui suit :

- L'étude est commandée par Iron Mountain et réalisée par Forrester Consulting. Il ne s'agit pas d'une analyse concurrentielle.
- Forrester ne fait aucun postulat concernant le ROI potentiel que d'autres entreprises pourraient obtenir. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans le rapport pour déterminer le caractère approprié ou non d'un investissement dans Iron Mountain InSight.
- Iron Mountain a examiné l'étude et fourni des commentaires à Forrester. Forrester garde le contrôle éditorial de l'étude et de ses conclusions et n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient les conclusions de Forrester ou occulteraient le propos de l'étude.
- Iron Mountain a communiqué les noms des clients à interroger, mais n'a pas pris part aux entretiens.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à obtenir des résultats clés. Alimentés par nos recherches axées sur le client, les consultants chevronnés de Forrester collaborent avec les dirigeants pour mettre en œuvre leurs priorités spécifiques en utilisant un modèle d'engagement unique qui garantit un impact durable. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies reposent sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre avis à la date de publication et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

FORRESTER®