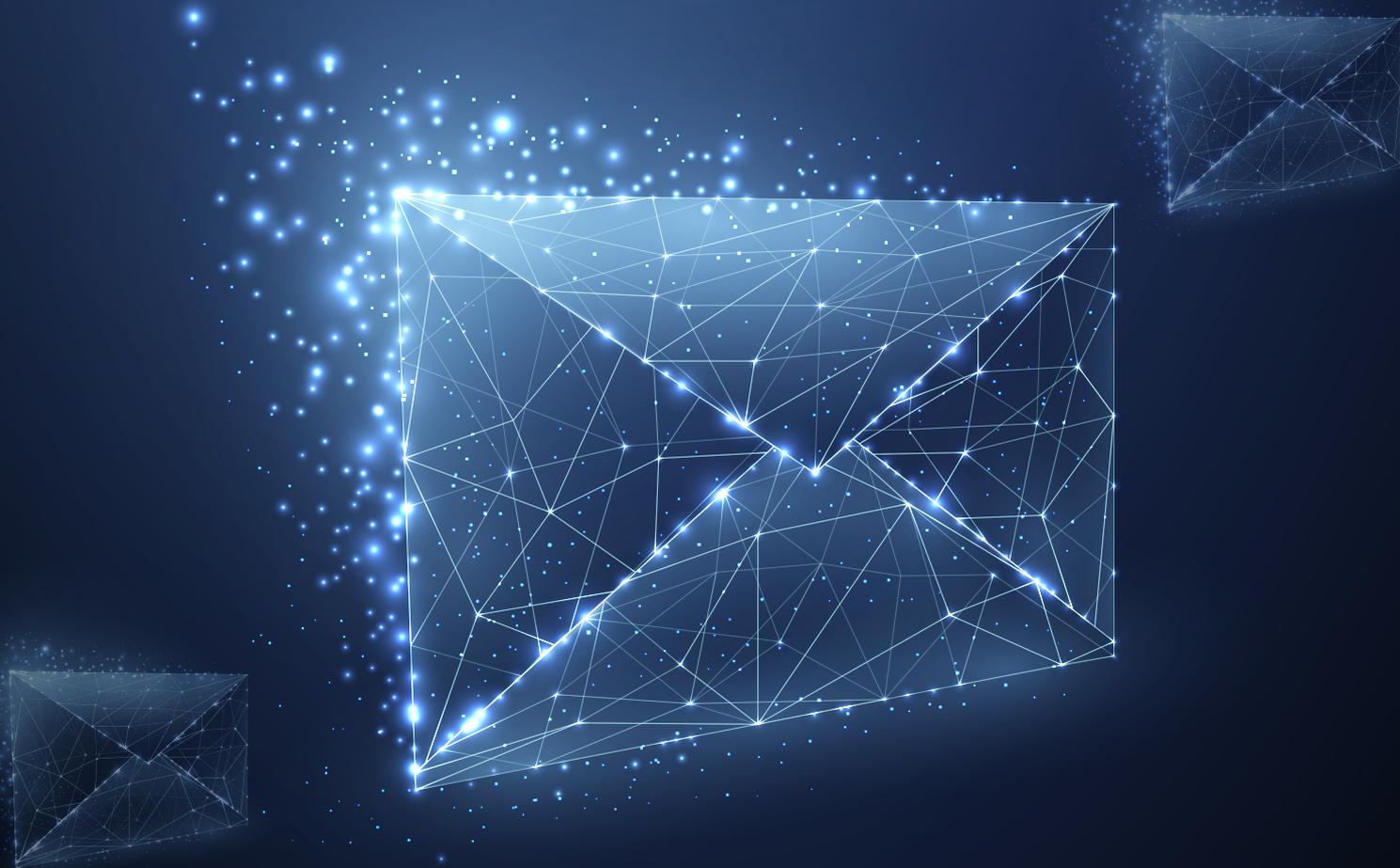


# ADMINISTRA TU CORREO CON INTELLIGENT DIGITAL MAILROOM



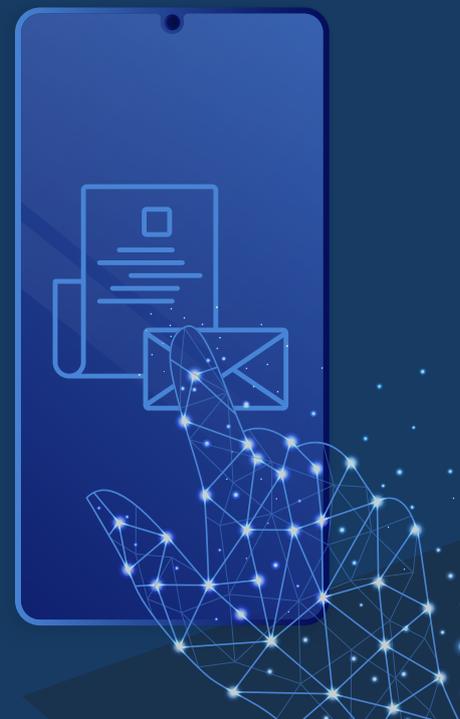
Co-creado por:  
Emerj Artificial Intelligence y Iron Mountain



¿Cuánto correo postal recibe tu organización cada mes? ¿La ineficacia de procesar y distribuir este correo a tus empleados supone un reto para tus requisitos de cumplimiento, privacidad y seguridad de la información? ¿Ha complicado el trabajo en casa aún más tus procesos de correo postal?

Según un estudio de Iron Mountain/IDG Workplace Transformation Study, el 86% de las organizaciones afirman que es "muy importante" conseguir un entorno sin papel. Las ventajas son evidentes. Los documentos digitales pueden:

- ▶ Ahorrar tiempo y mantener a los empleados comprometidos cuando la información se localiza más fácilmente.
- ▶ Fomentar un mayor intercambio y colaboración entre empleados y equipos
- ▶ Facilitar el intercambio de datos e información con empleados remotos
- ▶ Desvelar conocimientos ocultos en los documentos en papel
- ▶ Cuestan menos de almacenar, mantener y localizar que los documentos en papel



Entonces, ¿por qué tantas organizaciones luchan por pasar a entornos sin papel, incluso cuando el 94% de los encuestados ha considerado trasladar sus registros fuera de las instalaciones? ¿Por qué el 90% de las empresas conservan sus documentos en papel, pero menos de la mitad acceden a ellos con regularidad? Uno de los principales contribuyentes a los documentos en papel de una organización son los grandes volúmenes de correo postal que llegan cada mes.

# INTRODUCCIÓN AL SERVICIO DE IRON MOUNTAIN DIGITAL MAILROOM

---

Iron Mountain ha dado un paso al frente con su nuevo servicio Digital Mailroom. Al digitalizar el correo entrante en papel, las organizaciones pueden reducir su carga de papel y aportar muchas de las ventajas del correo electrónico al "snail mail" actual. Ahora, los empleados pueden disponer de una ubicación central segura para su correo, donde pueden leer, procesar y colaborar fácilmente con sus colegas en el correo entrante que es fundamental para sus procesos. Y lo que es mejor, la integración con otros sistemas heredados proporciona a los empleados un único panel de cristal para que puedan ver los recibos leídos, el historial de seguimiento y determinar fácilmente si un correo ha llegado a su destino y cuándo lo ha hecho.

El servicio Digital Mailroom adquirió aún más relevancia durante los cierres por pandemia y los requisitos de trabajo desde casa impuestos por COVID-19. Alexander Lomakin, director de producto de Digital Mailroom en Iron Mountain, explica:

“

Los empleados acudían a la oficina de lunes a viernes. A la semana siguiente, la oficina estaba cerrada. No se sabía cuándo podrían volver. Una de las cosas que no paraba era el correo. Se seguía entregando y debía llegar. Si nadie lo lee, no tiene valor... y es una responsabilidad masiva con todo tipo de posibles problemas y riesgos normativos. Aquí es donde puede entrar en juego el servicio Digital Mailroom

”

## ¿CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO DE DIGITAL MAILROOM?

Con el servicio de Digital Mailroom de Iron Mountain, las organizaciones pueden obtener un servicio basado en suscripción que ayuda a sus oficinas a pasar a un entorno sin papel. Con el servicio Digital Mailroom, notifica a los servicios postales que redirijan el correo en papel entrante de tu organización a Iron Mountain, una empresa global dedicada al almacenamiento, la protección y la gestión de información y activos. Mejor aún, la integración con los proveedores de correo electrónico permite una visión híbrida de tus documentos físicos y digitales.

Con el servicio Digital Mailroom, el equipo de expertos de Iron Mountain recibe tu correo en nuestras instalaciones seguras, lo abre, escanea e indexa, el sobre y su contenido, y realizan sus procedimientos de control de calidad para garantizar el cumplimiento de tus requisitos de conversión de documentos. Los metadatos extraídos se utilizan no sólo para potenciar una búsqueda más rápida y sencilla, sino también para garantizar que sólo los usuarios correctos vean la información que se supone que deben ver, basándose en las capacidades de seguridad de los metadatos. El aprendizaje automático de Iron Mountain ayuda a la función de indexación a fortalecerse con el tiempo. "Cuanto más se ejecuta, cuantos más documentos pasan por él... mejores y más inteligentes se vuelven los modelos", afirma Lomakin.

“

Tendemos a la automatización. Pero siempre hay un humano en el bucle. Con cualquier servicio de IA/ML, sólo se puede tener un determinado nivel de confianza. Si la tecnología considera que algo ha quedado fuera de los criterios aceptables establecidos por el cliente, un humano puede ir a comprobarlo. Y, si se trata de un error en la extracción, el humano introducirá los datos correctamente y el modelo estará entrenado para aprender de este error y evitar que se repita en el futuro

”



**Alexander Lomakin**

*Director de Intelligent Digital Mailroom, Iron Mountain*

A continuación, Iron Mountain entrega los documentos digitalizados a tus empleados estén donde estén: en la oficina, en casa o sobre el terreno. A través de la plataforma de servicios de contenido Iron Mountain, el correo encuentra a tus empleados en lugar de que tus empleados tengan que encontrar el correo.

El trabajo puede continuar incluso si tu oficina física no lo hace.

**Con el servicio de Digital Mailroom, tú puedes:**

- ▶ Acabar con el diluvio de correo postal que entra en tus oficinas para que tus empleados puedan centrarse en sus actividades principales.
- ▶ Permitir que tus empleados accedan a su correo cuando y donde lo necesiten
- ▶ Proteger y supervisar mejor el correo que llega a tus oficinas mediante sólidos controles de acceso y reglas de seguridad hasta el nivel de metadatos.



# DIGITAL MAILROOM SERVICE

## CASOS DE ESTUDIO

---

Mira cómo tres organizaciones aprovecharon el servicio Digital Mailroom de Iron Mountain para reducir sus cargas de correo en papel y capacitar a sus empleados dondequiera que estén.



# ESTUDIO DE CASO

## AGENCIA ESTATAL DE DESEMPLEO

---

### DESAFÍO

Las agencias estatales de desempleo se enfrentaron a cambios y desafíos sin precedentes en 2020. En medio de los cierres patronales, el distanciamiento social y el rápido aumento del número de casos de COVID-19, las recesiones macroeconómicas obligaron a los empresarios a recortar sus plantillas, dejando a millones de personas sin trabajo. Las solicitudes de desempleo en esta agencia estatal de desempleo aumentaron de 1.000 al día prepandémicas a 27.000 solicitudes diarias, y las solicitudes excepcionales se dispararon a 1.500 al día. El equipo de empleados de la agencia se vio rápidamente desbordado por las solicitudes entrantes. Mientras se desenvolvían en su propio entorno de trabajo de acceso remoto, se esforzaban por satisfacer la creciente demanda de prestaciones por desempleo y apoyar a los trabajadores desplazados de su estado.

La agencia estatal de desempleo necesitaba un servicio que le ayudara a prestar un mejor apoyo a los ciudadanos de su estado. Estudiaron cómo la digitalización podría ayudarles a coordinar el procesamiento de las solicitudes de desempleo normales y excepcionales. Recurrieron a Iron Mountain.

### SOLUCIÓN

Para hacer frente al rápido aumento de la demanda de apoyo a las prestaciones por desempleo del estado, Iron Mountain intervino rápidamente con su servicio de Digital Mailroom. La agencia estatal de desempleo dio instrucciones a los servicios postales para que redirigieran el correo de la agencia a Iron Mountain, donde su equipo de expertos aprovechó la tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para escanear sus documentos e indexarlos, haciéndolos totalmente consultables para los empleados remotos y sobrecargados de trabajo de la agencia. Tras revisar cada solicitud de desempleo escaneada para comprobar su precisión, integridad y cumplimiento de los requisitos de la agencia, Iron Mountain introdujo los documentos digitalizados en su repositorio de almacenamiento seguro en la nube, Iron Mountain. A continuación, el equipo aplicó un campo de metadatos para los números de la Seguridad Social de los solicitantes, de modo que la agencia pudiera identificar fácilmente las solicitudes excepcionales.

A través de Iron Mountain puso las reclamaciones, incluidas las excepciones, a disposición de los empleados remotos de la agencia para que pudieran continuar con su trabajo incluso durante la pandemia. Iron Mountain también trabajó con la agencia estatal de desempleo para determinar los requisitos de retención y destrucción de documentos con el fin de mantener bajos los costes de almacenamiento para la agencia estatal, afirma Lomakin. **"Algunos documentos deben guardarse durante un periodo de tiempo determinado, pero no indefinidamente. En el caso de otros documentos, una vez digitalizados, la copia física puede destruirse. Esto ayuda a despejar espacio y ahorrar papel".**

## RESULTADOS

Iron Mountain aportó un valor único a la agencia estatal de desempleo al aprovechar las experiencias de su equipo multidisciplinar para proporcionar un servicio de Digital Mailroom que ayudó a los empleados de la agencia a hacer frente a la creciente oleada de reclamaciones que llegaban a medida que empeoraba la pandemia.

### **El servicio de Digital Mailroom de Iron Mountain permitió a la agencia estatal de desempleo:**

-  Buscar y acceder a su correo en papel desde una ubicación central y segura
-  Satisfacer los requisitos de cumplimiento y privacidad de la agencia
-  Ahorrar tiempo y recursos en la búsqueda y procesamiento de documentación de solicitudes de desempleo
-  Abordar los nuevos retos que plantean los empleados que trabajan desde casa.

Con el servicio Digital Mailroom, Iron Mountain proporcionó a la agencia estatal de desempleo un servicio que podía ayudar a su personal remoto a cumplir sus requisitos de procesamiento de reclamaciones a tiempo. Al digitalizar las reclamaciones excepcionales y permitir a los empleados procesarlas digitalmente, Iron Mountain hizo que el personal de la agencia pasara a un proceso más eficaz que, a su vez, apoyó mejor a los ciudadanos del estado, ya que muchos de ellos navegaban por el proceso de reclamación de desempleo por primera vez.

# CASO DE ÉXITO

## EMPRESA INMOBILIARIA COMERCIAL

---

### DESAFÍO

El 23 de marzo de 2020, el Reino Unido entró en bloqueo para frenar la propagación del COVID-19. La orden de aislamiento puso en entredicho los modelos de negocio de todo el país. Para una empresa inmobiliaria comercial multinacional con sede en el Reino Unido, el bloqueo significó que ya no podían acceder a su correo en papel y a los cientos de miles de libras que llegaban con los pagos que enviaban sus clientes. La empresa luchó por encontrar una solución para mantener los requisitos de cumplimiento críticos relacionados con su correo. Esta empresa inmobiliaria comercial de 50.000 empleados se vio obligada a actuar. Tres empleados sénior comenzaron a procesar el correo de la empresa en sus once sedes. A continuación, la empresa acudió a Iron Mountain y solicitó soluciones que pudieran procesar los pagos de cheques en un plazo de cinco días laborables. Preguntaron por una solución que pudieran escalar globalmente.

### SOLUCIÓN

El equipo de Iron Mountain trabajó con los empleados de la empresa y propuso el servicio Iron Mountain Digital Mailroom, realizando talleres con el equipo del cliente para garantizar la claridad de los componentes clave y las condiciones del servicio. A pesar de que competidores de renombre presionaron con su servicio, Iron Mountain ganó la licitación debido a la gran experiencia de la empresa en esfuerzos de transformación digital globales y a largo plazo. Poco después, la empresa inmobiliaria comercial implementó el servicio de Iron Mountain y comenzó a redirigir su correo a las instalaciones seguras de Iron Mountain, donde se podía escanear e indexar antes de su distribución. Juntos, el equipo trabajó en los permisos dentro del sistema para que las personas adecuadas pudieran acceder a los documentos correctos en el momento adecuado.

## RESULTADOS

El servicio Digital Mailroom de Iron Mountain ahora digitaliza el correo en papel de la empresa de bienes raíces comerciales. A través del acceso a Iron Mountain, el correo se dirige a las personas adecuadas. El servicio identifica los cheques.



El servicio de Iron Mountain produjo 7.000 imágenes en 834 documentos, con una media de 8,4 páginas por documento al día. El servicio ha obtenido tal aceptación en las operaciones del cliente que ahora están en conversaciones para ampliar el servicio a una mayor extensión de su empresa. Entre las ventajas que ofrece el servicio se encuentran:

- ▶ Capacidad de búsqueda rápida y sencilla del correo digitalizado
- ▶ Recuperación del correo digitalizado desde una ubicación central y segura
- ▶ Ahorro de tiempo y recursos en la búsqueda y el procesamiento del correo postal
- ▶ Controles de seguridad y privacidad de la información líderes del sector de Iron Mountain.

## CASO DE ÉXITO ASEGURADORA

---

### DESAFÍO

Una aseguradora se puso en contacto con Iron Mountain en busca de ayuda para cumplir con una política de escritorio limpio en toda la empresa. Sus áreas de siniestros dependían en gran medida de la documentación en papel que los gestores de siniestros sacaban con frecuencia de sus archivos para consultarla mientras resolvían los siniestros. La aseguradora tenía seis salas de archivo en todo el país. Necesitaban un servicio que despejara los escritorios físicos de los gestores de siniestros, pero que no les restara eficacia y rapidez a la hora de resolver las reclamaciones de los asegurados de la compañía de seguros.

Cuando la aseguradora se reunió con Iron Mountain, indicaron que el servicio debía mostrar un ahorro de costes tangibles cuantificable. Entre sus otros requisitos, también priorizaron:

- ▶ Conseguir mejoras en la eficacia
- ▶ Reducir el tiempo de respuesta (TAT)
- ▶ Mejorar la experiencia del cliente
- ▶ Reducir su huella de carbono

### SOLUCIÓN

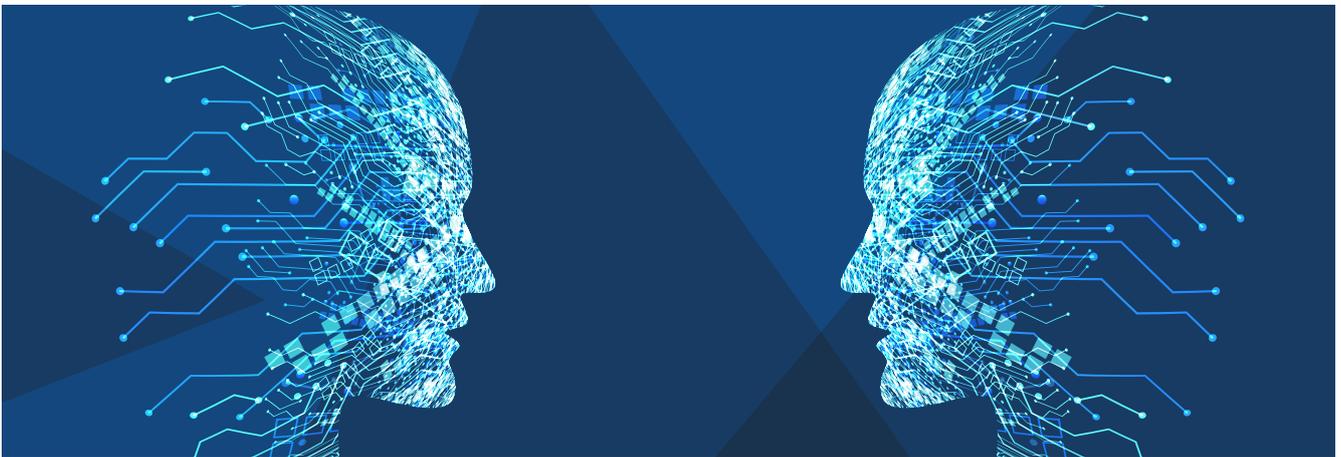
Para diseñar el servicio, el equipo de Iron Mountain se reunió con las partes interesadas de las operaciones de la aseguradora y determinó sus requisitos. Juntos, los equipos elaboraron un plan de proyecto y determinaron hitos y puntos de control para garantizar el éxito de la iniciativa.

Al implantar el servicio, Iron Mountain trasladó, concilió y consolidó las seis salas de archivos de la aseguradora en cuatro. Iron Mountain también transformó el procesamiento manual de documentos en papel de la aseguradora para aprovechar las ventajas de los centros regionales de correo centralizado.

Iron Mountain cambió la aseguradora a un proceso de gestión de reclamaciones basado en flujos de trabajo electrónicos. Junto con las partes interesadas de la aseguradora, el equipo diseñó y creó un servicio que incluía la entrega electrónica segura de información seleccionada y validada a terceros. La aseguradora puso en marcha el servicio mediante una estrategia de implantación de proyectos coordinada y en varias fases.

## RESULTADOS

El servicio Digital Mailroom proporcionó a la aseguradora una ubicación central y segura desde la que sus gestores de siniestros podían encontrar rápida y fácilmente la documentación digitalizada de los siniestros. El servicio ayudó a la aseguradora a alcanzar su principal objetivo: el cumplimiento de su política de Clean Desk.



**Pero la aseguradora también obtuvo otros beneficios, como:**

- ▶ 1,5 millones de dólares de ahorro
- ▶ Mejoras en sus acuerdos de nivel de servicio de 24 horas
- ▶ Reducciones en la impresión de 5 millones de páginas al año

Los beneficios del servicio Digital Mailroom de Iron Mountain han sido de tal alcance que la aseguradora está buscando aprovechar la plataforma en sus otras funciones.

**"Ahorra entre cuatro y seis millones de páginas impresas al año", afirma Lomakin. "Reduce los costes de papel, de impresión y el impacto medioambiental. Son muchos árboles, tinta y sobres. Eso sí que es ahorrar".**

# ACERCA DE IRON MOUNTAIN:

---



Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de gestión de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 225.000 organizaciones de todo el mundo, y con una red de más de 1.400 instalaciones en más de 50 países. Más de 1.400 instalaciones en más de 50 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos valiosos, incluyendo información empresarial, crítica, datos altamente sensibles y artefactos culturales e históricos. Proporcionando soluciones que incluyen gestión de la información, transformación, transformación digital, almacenamiento seguro, destrucción segura, así como centros de datos, servicios en la nube y arte, almacenamiento y logística, Iron Mountain ayuda a los clientes a reducir costes y riesgos, cumplir la normativa recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital.

**Visite:** [ironmountain.com/digitalmailroom](https://ironmountain.com/digitalmailroom)

**Contacta:** [ironmountain/contact](https://ironmountain.com/contact)

# ACERCA EMERJ ARTIFICIAL INTELLIGENCE RESEARCH:

---



Emerj Artificial Intelligence Research es una empresa de investigación de mercado y asesoramiento centrada exclusivamente impacto empresarial de la IA.

Las empresas que prosperan con la disrupción de la IA funcionan con algo más que ideas. Aprovechan los datos y la investigación sobre las aplicaciones de IA que ofrecen beneficios en su sector hoy en día y las capacidades de IA que desbloquean una verdadera ventaja competitiva en el futuro, y ese es el enfoque de los servicios de investigación de Emerj.

Los líderes de los sectores financiero, gubernamental y global confían en Emerj para filtrar la inteligencia, aprovechar las mejores prácticas probadas y tomar decisiones basadas en datos sobre prioridades de misión crítica.

**Visite:** [www.emerj.com](https://www.emerj.com)

**Contacta:** [research@emerj.com](mailto:research@emerj.com)