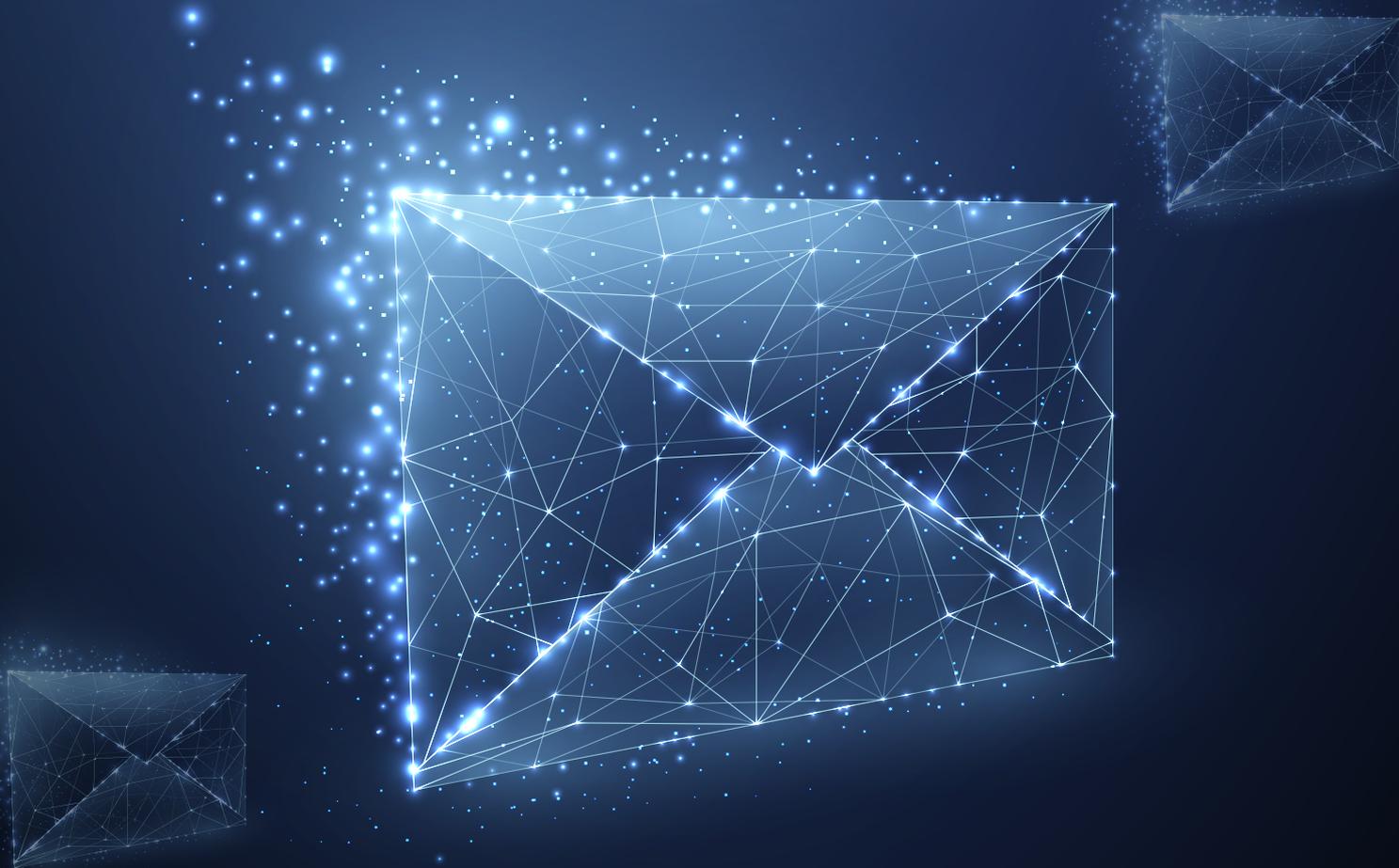


GERENCIE SUA CORRESPONDÊNCIA COM DIGITAL MAILROOM



Co-creado por:
Emerj Artificial Intelligence y Iron Mountain



Quanto correio em papel sua organização recebe por mês? A ineficiência de processar e distribuir este correio a seus funcionários desafia seus requisitos de conformidade, privacidade e segurança da informação? O trabalho interno complicou ainda mais seus processos de correio em papel?

De acordo com um estudo da Iron Mountain/IDG Workplace Transformation, 86% das organizações dizem ser "muito importante" conseguir um ambiente sem papel. Os benefícios são claros. Os documentos digitais podem:

- ▶ Economizar tempo e manter os funcionários engajados quando a informação é mais facilmente localizada.
- ▶ Incentivar maior compartilhamento e colaboração entre funcionários e equipes.
- ▶ Facilitar o compartilhamento de dados e informações com funcionários remotos.
- ▶ Descobrir insights escondidos em documentos em papel.
- ▶ Custa menos para armazenar, manter e localizar do que documentos em papel.



Então por que tantas organizações lutam para mudar para ambientes sem papel, apesar de 94% dos entrevistados terem considerado mudar seus registros para fora do local? Por que 90% das empresas retêm seus documentos em papel, mas menos da metade os acessa regularmente? Um dos principais contribuintes para os documentos em papel de uma organização é o grande volume de correio em papel que chega a cada mês.

INTRODUÇÃO À SOLUÇÃO DIGITAL MAILROOM DA IRON MOUNTAIN

A Iron Mountain deu um passo adiante com seu novo serviço de controle digital de correspondência, o Digital Mailroom. Ao digitalizar o correio recebido em papel, as organizações podem reduzir sua carga de papel e trazer muitos dos benefícios do correio eletrônico para o “snail mail” de hoje.

Os funcionários podem agora ter uma localização central segura para seu correio, onde podem facilmente ler, processar e colaborar com os colegas no correio de entrada crítico para seus processos. Melhor ainda, a integração com outros sistemas legados fornece aos funcionários um único painel de visualização para poderem visualizar recibos lidos, histórico de rastreamento e determinar facilmente se e quando o correio chegou ao seu destino.

O serviço de correio digital se tornou ainda mais relevante durante as paralisações pandêmicas e os requisitos de trabalho de casa impostos pela COVID-19. Alexander Lomakin, gerente de produtos do Digital Mailroom da Iron Mountain, explica:

“

Os funcionários entraram no escritório de segunda a sexta-feira. Na semana seguinte, o escritório estava fechado. Não havia como saber quando eles poderiam voltar. Uma das coisas que não parou foi o correio. Ele continuava sendo entregue e tinha que chegar. Se ninguém o lê, não vale nada... e é uma enorme responsabilidade com todos os tipos de problemas e riscos regulamentares em potencial. É aqui que o serviço de Digital Mailroom pode entrar em jogo

”

COMO FUNCIONA O SERVIÇO DE DIGITAL MAILROOM?

Com o serviço de Digital Mailroom da Iron Mountain, as organizações podem obter um serviço por assinatura que ajuda seus escritórios a mudarem para um ambiente sem papel. Com essa solução, você notifica os serviços postais para redirecionar o correio de papel recebido de sua organização para a Iron Mountain, uma empresa global dedicada ao armazenamento, proteção e gerenciamento de informações e ativos. Melhor ainda, a integração com os provedores de e-mail permite uma visão híbrida de seus documentos físicos e digitais.

Com o serviço Digital Mailroom, a equipe de especialistas da Iron Mountain recebe seu correio em suas instalações seguras, abre-o, escaneia e indexa o envelope e seu conteúdo, e realiza seus procedimentos de controle de qualidade para garantir a conformidade com seus requisitos de conversão de documentos. Os metadados extraídos são usados não apenas para uma busca mais rápida e fácil, mas também para garantir que somente os usuários certos vejam as informações que devem ver, com base nas capacidades de segurança dos metadados. O aprendizado de máquina da Iron Mountain ajuda a função de indexação a se fortalecer com o tempo. "Quanto mais ela roda, mais documentos passam por ela, melhor e mais inteligentes os modelos ficam", diz Lomakin.

“

Nós tendemos a automatizar", mas há sempre um humano no loop. Com qualquer serviço de AI/ML, você só pode ter um certo nível de confiança. Se a tecnologia sentir que algo caiu fora dos critérios aceitáveis estabelecidos pelo cliente, um humano pode ir e verificar. E, se for um erro na extração, o humano introduzirá os dados corretamente e o modelo será treinado para aprender com este erro e evitar que ele ocorra novamente no futuro

”



Alexander Lomakin
Diretor do Intelligent digital Mailroom, Iron Mountain

A Iron Mountain então entrega os documentos digitalizados a seus funcionários onde quer que eles estejam - no escritório, em casa ou no campo. Através da plataforma de serviços de conteúdo InSight® da Iron Mountain, o correio encontra seus funcionários, em vez de seus funcionários terem que encontrar o correio.

O trabalho pode continuar mesmo que seu escritório físico não o faça.

Com o serviço de Digital Mailroom, você pode:

- ▶ Acabar com a avalanche de correio em papel que entra em seus escritórios para que seus funcionários possam se concentrar em seus negócios principais.
- ▶ Permitir que seus funcionários acessem seu correio quando e onde eles precisarem.
- ▶ Proteger e monitorar melhor o correio que entra em seus escritórios por controles de acesso robustos e regras de segurança até o nível dos metadados.



SOLUÇÃO DIGITAL MAILROOM

ESTUDOS DE CASO

Veja como três organizações aproveitaram o serviço de Sala de Correio Digital da Iron Mountain para reduzir suas cargas de correio em papel e capacitar seus funcionários onde quer que eles estejam.



ESTUDO DE CASO

STATE UNEMPLOYMENT AGENCY

DESAFIO

As agências estatais de desemprego enfrentaram mudanças e desafios sem precedentes em 2020. Em meio a bloqueios, alienação social e o rápido aumento do número de casos COVID-19, as recessões macroeconômicas forçaram os empregadores a cortar sua força de trabalho, colocando milhões de pessoas sem trabalho. As reivindicações de desemprego nesta agência estatal aumentaram de uma pré-pandemia de 1.000 para 27.000 reivindicações por dia, e reivindicações excepcionais subiram para 1.500 por dia. A equipe de funcionários da agência ficou rapidamente sobrecarregada com as reivindicações recebidas. À medida que navegavam por seu próprio ambiente de trabalho de acesso remoto, eles lutavam para atender à crescente demanda por benefícios de desemprego e apoiar os trabalhadores deslocados de seu estado.

A agência de desemprego do estado precisava de um serviço que os ajudasse a apoiar melhor os cidadãos de seu estado. Eles analisaram como a digitalização poderia ajudá-los a coordenar o processamento das reivindicações normais e excepcionais de desemprego. Então eles pediram apoio para a Iron Mountain.

SOLUÇÃO

Para lidar com o rápido aumento da demanda de apoio ao subsídio de desemprego do estado, a Iron Mountain rapidamente entrou em ação com seu serviço de Digital Mailroom. A agência estadual de desemprego instruiu os serviços postais a redirecionar o correio da agência para a Iron Mountain, onde sua equipe de especialistas aproveitou a tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para digitalizar seus documentos e indexá-los, tornando-os totalmente pesquisáveis pelos funcionários remotos e sobrecarregados da agência. Após analisar cada pedido de desemprego digitalizado para verificar a precisão, integridade e conformidade com os requisitos da agência, a Iron Mountain inseriu os documentos digitalizados em seu repositório seguro de armazenamento em nuvem, o Iron Mountain InSight®. A equipe então aplicou um campo de metadados para os números do Seguro Social dos reclamantes para que a agência pudesse facilmente identificar reclamações excepcionais.

Através o Iron Mountain disponibilizou reivindicações, incluindo exceções, aos funcionários de agências remotas para que eles pudessem continuar seu trabalho mesmo durante a pandemia. A Iron Mountain também trabalhou com a agência estadual de desemprego para determinar os requisitos de retenção e destruição de documentos para manter os custos de armazenagem baixos para a agência estadual, diz Lomakin. **"Alguns documentos devem ser guardados por um certo período, mas não indefinidamente. Para outros documentos, uma vez digitalizados, a cópia física pode ser destruída. Isto ajuda a liberar espaço e economizar papel".**

RESULTADOS

A Iron Mountain trouxe um valor único para a agência estadual de combate ao desemprego ao aproveitar a experiência de sua equipe multidisciplinar para fornecer um serviço de Correio Digital que ajudou os funcionários da agência a lidar com a crescente maré de reivindicações que vinham à medida que a pandemia se agravava.

O serviço de Digital Mailroom da Iron Mountain permitiu à agência estadual de desemprego:

-  Procurar e acessar seu correio em papel a partir de um local central e seguro
-  Atender às exigências de conformidade e privacidade da agência
-  Economizar tempo e recursos na busca e processamento de documentação de reivindicação de desemprego
-  Enfrentar os novos desafios colocados pelos funcionários que trabalham em casa.

Com o serviço de Digital Mailroom da Iron Mountain forneceu à agência estadual de desemprego um serviço que poderia ajudar seu pessoal remoto a atender suas exigências de processamento de reclamações em tempo hábil. Ao digitalizar reclamações excepcionais e permitir que os funcionários as processassem digitalmente, a Iron Mountain mudou a equipe da agência para um processo mais eficiente que, no que lhe concerne, apoiava melhor os cidadãos do estado, muitos dos quais estavam navegando no processo de reclamações de desemprego pela primeira vez.

ESTUDO DE CASO

EMPRESA IMOBILIÁRIA COMERCIAL

DESAFIO

No dia 23 de março de 2020, o Reino Unido entrou em um bloqueio para impedir a propagação da COVID-19. A ordem de isolamento desafiou os modelos de negócios em todo o país. Para uma empresa imobiliária comercial multinacional sediada no Reino Unido, o bloqueio significava que eles não podiam mais acessar seu correio em papel e as centenas de milhares de libras que chegavam com os pagamentos enviados por seus clientes. A empresa lutou para encontrar uma solução para manter os requisitos críticos de conformidade relacionados ao seu correio. A empresa imobiliária comercial com 50.000 funcionários foi forçada a agir. Três funcionários seniores começaram a processar a correspondência da empresa em seus onze locais. A empresa então recorreu à Iron Mountain e pediu soluções que pudessem processar os pagamentos em cheque dentro de cinco dias úteis. Eles pediram uma solução que pudesse ser escalonada globalmente.

SOLUÇÃO

A equipe da Iron Mountain trabalhou com os funcionários da empresa e propôs o serviço Digital Mailroom, conduzindo workshops com a equipe do cliente para garantir clareza sobre os principais componentes e termos de serviço. Apesar da concorrência de renome, a Iron Mountain venceu a licitação devido à ampla experiência da empresa em esforços globais de transformação digital de longo prazo. Logo depois, a empresa imobiliária comercial implementou o serviço da Iron Mountain e começou a redirecionar seu correio para as instalações seguras da Iron Mountain, onde poderia ser escaneado e indexado antes da entrega. Juntos, a equipe trabalhou nas permissões no sistema para as pessoas certas acessassem os documentos certos na hora certa.

RESULTADOS

O serviço de Digital Mailroom da Iron Mountain agora digitaliza o correio baseado em papel da empresa imobiliária comercial. Através do acesso ao InSight® da Iron Mountain, o correio é direcionado para as pessoas certas. O serviço identifica os cheques.



O serviço produziu 7.000 imagens em 834 documentos, com uma média de 8,4 páginas por documento por dia. O serviço ganhou tal aceitação nas operações do cliente que agora eles estão em discussões para expandir o serviço para uma parte maior de seus negócios. Entre as vantagens oferecidas pelo serviço estão:

- ▶ Capacidade de busca rápida e fácil do correio escaneado.
- ▶ Recuperação de correio escaneado a partir de um local central e seguro
- ▶ Economia de tempo e recursos na busca e processamento de correspondência em papel
- ▶ Controles de segurança e privacidade de informações líderes na indústria da Iron Mountain.

ESTUDO DE CASO

SEGURADOR

DESAFIO

Uma seguradora se aproximou da Iron Mountain para obter ajuda no cumprimento de uma apólice de limpeza de mesa em toda a empresa. Suas áreas de sinistros dependiam muito da documentação em papel que os gerentes de sinistros frequentemente retiravam de seus arquivos para referência durante a regularização de sinistros. A seguradora tinha seis salas de arquivamento em todo o país. Eles precisavam de um serviço que limpasse os balcões físicos dos gestores de sinistros, mas que não diminuísse sua eficiência e rapidez na regularização de sinistros para os segurados da seguradora.

Quando a seguradora se reuniu com a Iron Mountain, eles indicaram que o serviço tinha que demonstrar uma economia de custos tangível e mensurável. Entre suas outras exigências, eles também priorizaram:

- ▶ Obter melhorias de eficiência
- ▶ Reduzir o tempo de retorno (TAT)
- ▶ Melhorar a experiência do cliente
- ▶ Reduzir sua pegada de carbono

SOLUÇÃO

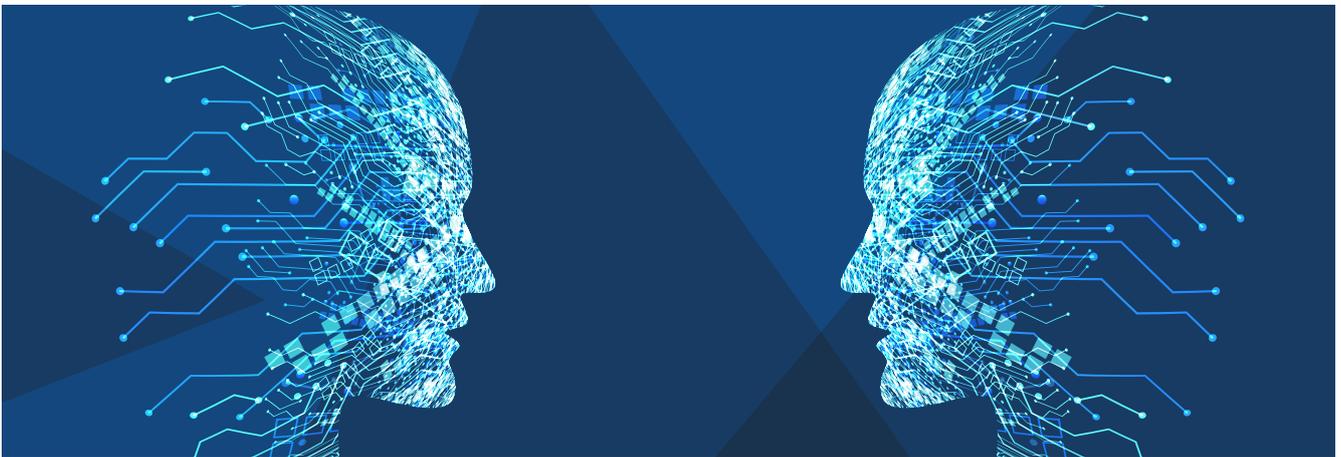
Para projetar o serviço, a equipe da Iron Mountain se reuniu com as partes interessadas das operações da seguradora e determinou suas exigências. Juntas, as equipes desenvolveram um plano de projeto e determinaram marcos e pontos de verificação para garantir o sucesso da iniciativa.

Ao implementar o serviço, a Iron Mountain mudou, reconciliou e consolidou as seis salas de arquivo da seguradora em quatro. Também transformou o processamento manual de documentos em papel da seguradora para tirar proveito dos centros de correspondência centralizados regionais.

A Iron Mountain mudou a seguradora para um processo de gerenciamento de sinistros eletrônico baseado em fluxo de trabalho. Com as partes interessadas da seguradora, a equipe projetou e criou um serviço que incluía a entrega eletrônica segura de informações selecionadas e validadas a terceiros. A seguradora implementou o serviço por uma estratégia coordenada e multifásica de implementação de projetos.

RESULTADOS

O serviço Digital Mailroom forneceu à seguradora um local central e seguro a partir do qual seus gerentes de sinistros puderam encontrar rápida e facilmente a documentação digitalizada dos sinistros. O serviço ajudou a seguradora a atingir seu principal objetivo: o cumprimento de sua apólice Clean Desk.



Mas a seguradora também percebeu outros benefícios, como, por exemplo:

- ▶ 1,5 milhões de dólares em economia
- ▶ Melhorias em seus acordos de nível de serviço 24 horas
- ▶ Reduções na impressão de 5 milhões de páginas por ano

Os benefícios do serviço Digital Mailroom têm sido tão abrangentes que a seguradora procura alavancar a plataforma através de suas outras funções.

"Ela economiza entre quatro e seis milhões de páginas impressas por ano", diz Lomakin. "Ela reduz os custos de papel, os custos de impressão e o impacto ambiental. Isso é um monte de árvores, tinta e envelopes. Isso é um monte de árvores, tinta e envelopes".

SOBRE A IRON MOUNTAIN:



Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é o líder mundial em armazenamento e informação serviços de gerenciamento. Confiados por mais de 225.000 organizações em todo o mundo, e com um bem imobiliário rede de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações em mais de 50 países, Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos avaliados, incluindo informações comerciais críticas, dados altamente sensíveis e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem gerenciamento de informações, digital transformação, armazenamento seguro, destruição segura, assim como centros de dados, serviços de nuvem e arte armazenagem e logística, a Iron Mountain ajuda os clientes a reduzir custos e riscos, a cumprir com os regulamentos, recuperar-se do desastre, e permitir uma forma mais digital de trabalho.

Visite: ironmountain.com/digitalmailroom

Contato: [ironmountain/contact](https://ironmountain.com/contact)

SOBRE A EMERJ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PESQUISA:



A Emerj Artificial Intelligence Research é uma empresa de pesquisa de mercado e consultoria voltada exclusivamente para o impacto comercial da IA. As empresas que prosperam com a interrupção da IA funcionam mais do que apenas com idéias.

Elas aproveitam dados e pesquisas sobre as aplicações de IA que proporcionam lucratividade em sua indústria hoje e as capacidades de IA que desbloqueiam vantagem competitiva real no futuro, e esse é o foco dos serviços de pesquisa da Emerj.

Os líderes nos setores financeiro, governamental e global confiam na Emerj para se elevar acima da propaganda da IA, alavancar as melhores práticas comprovadas e tomar decisões orientadas por dados sobre prioridades de missão crítica.

Contato: www.emerj.com

Contato: research@emerj.com