

DOCUMENTEN DIGITALISEREN

Digitaliseer informatie voor snellere bedrijfsprocessen



FEITEN:

Meer dan de helft van de bedrijven (56%) ontvangt nog steeds het grootste deel van hun aanvragen van klanten op papier¹

Kenniswerkers kunnen tot 35% van hun tijd kwijt zijn aan het opzoeken van informatie²

UITDAGING

Veel papier maakt zwaar werk. Er gaat geen dag voorbij zonder dat een medewerker in uw team een belangrijk document verliest, verkeerd archiveert of per ongeluk vernietigt. U bent meer tijd kwijt met het opzoeken van ontbrekende documenten dan u eigenlijk wilt weten. Als een klant belt met een probleem dat snel moet worden opgelost, kunt u niet direct een antwoord geven omdat iemand het dossier niet op zijn plaats heeft teruggelegd of er koffie op heeft gemorst. En bij een intern informatieverzoek van een andere vestiging kunt u de informatie niet zo snel en gemakkelijk delen als u graag zou willen. U krijgt het gevoel dat het papier bepaalt hoe u werkt, in plaats van andersom.

Voor al deze problemen bestaat een oplossing. Met de hulp van een informatiedeskundige kunnen klantgegevens en documenten als aanvraagformulieren, facturen en brieven met één muisklik beschikbaar worden en eenvoudig tussen teams worden gedeeld. Na het bepalen van het soort documenten waarover u beschikt, kunt u beslissen welke documenten fysiek moeten worden opgeslagen en welke u kunt digitaliseren voor een betere efficiëntie en stroomlijning van uw processen.

WAT DIT VOOR U BETEKENT

- ✓ Met een records management-programma waarin de digitalisering van documenten is opgenomen, kunt u informatie sneller verwerken en delen. Inkomende documenten kunnen worden gescand om belangrijke informatie te extraheren en te verwerken, zodat deze informatie in uw systemen beschikbaar is. Teams die rechtstreeks met klanten werken, hebben zo direct toegang tot relevante informatie, kunnen vragen van klanten snel behandelen en uw reputatie op het gebied van service verder uitbouwen. Uw documenten worden opgeslagen en kunnen fysiek of elektronisch worden opgevraagd, afhankelijk van uw processen en hoe vaak u een bepaald document nodig hebt. Uw medewerkers kunnen altijd op tijd bij de informatie die zij nodig hebben. Dit leidt tot een grotere efficiëntie in uw processen, wat positieve gevolgen zal hebben voor uw bedrijf, uw klanten en uw medewerkers.

WELKE STAPPEN U MOET ZETTEN

1. Evalueer de bestaande processen.
2. Bepaal wie deze informatie nodig heeft en waarvoor deze wordt gebruikt.
3. Raadpleeg een deskundige om te bepalen hoe digitalisering deze kwesties kan oplossen.
4. Voer de digitalisering per proces in om ervoor te zorgen dat iedereen bij deze verandering wordt betrokken.
5. Scan niet alle documenten, maar alleen de documenten die u het vaakst nodig hebt.
6. Maak gebruik van metadata en 'business rules' om de voordelen op de lange termijn te maximaliseren.



METEN EN BESPAREN

Zet eens op een rijtje hoe het digitaliseren van processen en documenten kan helpen de efficiëntie te verbeteren en kosten te besparen.

- ✓ Het beste uit uw medewerkers halen. Werken uw mensen zo efficiënt en snel als mogelijk is? Maak beter gebruik van de 8,8 uur per week die de gemiddelde kenniswerker besteedt aan het opzoeken van informatie.³
- ✓ De efficiëntie verbeteren. Vinden uw processen zo efficiënt mogelijk plaats? Vergroot de output van medewerkers die met klanten werken en iedereen die gebruikmaakt van een gedigitaliseerde werkstroom.
- ✓ Uw opslagkosten verlagen. Worden uw documenten op papier goed beheerd? Elke archiefkast die u niet meer nodig hebt kan een besparing opleveren van 1500 USD (ongeveer 1076 EUR) per jaar aan vastgoedkosten.

VOORDELEN VAN HET WERKEN MET IRON MOUNTAIN

- ✓ Advies en informatie over het digitaliseringsproces.
- ✓ Oplossingen voor een papierloze werkstroom en digitalisering.
- ✓ Veilige externe opslag en vernietiging van papieren documenten.
- ✓ Volledige, geïntegreerde oplossing voor informatiebeheer voor alle fasen in de levensduur van documenten.

¹ "Customer communication and the cost of ignoring paper" Charlotte Marshall, Iron Mountain 2014

² AIIM Market Intelligence 2013

³ "Managed Print and Document Services for Controlling Today's and Tomorrow's Information Costs" IDC, 2011

SUCCESSVOL PROJECT VAN EEN KLANT

UITDAGING

Een Europese handelsbank wilde processen stroomlijnen en de service aan klanten verbeteren. Iron Mountain bood een combinatie van records management-, digitaliserings- en vernietigingsservices. Het scanvolume alleen al overschreed de 84 miljoen afbeeldingen per jaar voor een scala aan procesdocumenten, zoals:

- documenten voor het openen van een bankrekening
- kredietaanvragen
- hypotheekaanvragen
- klantenservicegegevens
- oudere documenten met lange bewaartermijnen

OPLOSSING

Het team van Iron Mountain begon met de invoering van een nieuw documentsjabloon voor een snellere en betere digitalisering om het klantenproces te stroomlijnen en te integreren. Ook hielp het team te bepalen welke gegevens het best konden worden geëxtraheerd om tijd te besparen en de downstream besluitvormingsprocessen te automatiseren. Door het terugbrengen van het aantal contactmomenten, het optimaliseren van de processen in de postkamer en het gebruik van een barcode op de voorbladen werd een grotere efficiëntie bereikt.

WAARDE

Over een periode van vijf jaar droegen de verbeteringen van Iron Mountain bij aan totale besparingen van 15% per jaar gedurende de eerste drie jaar en 7% over de volgende twee jaar. De sjabloon- en procesverbeteringen hebben tot een betere efficiëntie, minder vertraging en een verlaging van het aantal klachten van klanten geleid. De bank verwierf ook meer consumentenvertrouwen, wat leidde tot een voorsprong op de concurrentie.

OVER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) biedt informatiebeheerservices waarmee organisaties de kosten, risico's en ondoelmatigheden terug kunnen dringen die komen kijken bij het beheer van hun fysieke en digitale informatie. Iron Mountain is opgericht in 1951 en beheert talloze waardevolle gegevens, waaronder back-up- en archiefgegevens, elektronische records en bedrijfsdossiers, en zorgt voor veilige vernietiging en meer voor organisaties overal ter wereld. Bezoek onze website voor meer informatie: www.ironmountain.nl / www.ironmountain.be

©2014 Iron Mountain Incorporated. Alle rechten voorbehouden. Iron Mountain en het logo van de berg zijn gedeponeerde handelsmerken van Iron Mountain Incorporated in de VS en andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.

UK-RM-EXT-072214-001

ironmountain.be | ironmountain.nl