

DÉMATÉRIALISATION

Dématématisez vos données pour des processus commerciaux plus rapides



C'EST UN FAIT :

Plus de la moitié des entreprises (56 %) reçoivent encore la majorité des demandes de leurs clients sur papier.¹

Le personnel travaillant dans les services de documentation ou de l'information peut passer jusqu'à 35 % de son temps à rechercher cette information.²

LE DÉFI POUR L'ENTREPRISE

Le papier est le fléau de votre existence. En permanence, une personne de votre équipe égare, range au mauvais endroit ou détruit accidentellement un document important. Vous passez plus de temps à rechercher les documents manquants que vous ne voulez l'imaginer. Lorsqu'un client vous appelle pour un problème urgent, vous ne pouvez pas lui fournir de réponse car quelqu'un n'a pas remis le dossier à sa place ou a renversé du café dessus. Et lorsqu'une équipe interne basée sur un autre site pose une question, vous ne pouvez pas communiquer les informations aussi rapidement et facilement que vous le souhaiteriez. Vous avez l'impression que le papier oriente votre méthode de travail et non l'inverse.

Il existe des solutions à vos problèmes. Avec l'aide d'un expert de l'information, les données et les documents clients tels que les formulaires de candidature, les factures et les lettres (sans mentionner les informations que vos équipes peuvent partager) seront accessibles en un clic de souris. Une fois que vous avez établi la liste des documents dont vous disposez, vous pouvez choisir lesquels doivent être stockés et lesquels peuvent être dématérialisés pour améliorer votre efficacité et simplifier vos processus.

CE QUI CHANGE POUR VOUS

- ✓ Un programme de gestion des informations avec un système de dématérialisation des documents intégré vous permet de traiter et de transférer l'information plus rapidement. Vous pouvez numériser les documents entrants pour en extraire les données cruciales, puis les traiter afin que leur contenu soit disponible dans vos systèmes. Les équipes en relation directe avec les clients peuvent accéder aux documents pertinents instantanément, répondre rapidement aux demandes des clients et bâtir efficacement votre réputation de fournisseur de services. Vos documents peuvent être stockés et extraits physiquement ou de manière électronique, selon la fréquence à laquelle ils doivent être consultés et selon vos processus. Votre personnel obtient l'information dont il a besoin, au moment opportun. Il en résultera une plus grande efficacité de vos processus, qui à son tour aura un impact positif sur votre entreprise, vos clients et vos équipes.

LES MESURES À PRENDRE

1. Examinez les processus actuels.
2. Déterminez qui a besoin de ces informations et dans quel but.
3. Consultez un expert pour savoir comment la dématérialisation peut résoudre ces problèmes.
4. Exécutez le processus de dématérialisation étape par étape en vous assurant que le personnel est entièrement intégré à ce processus.
5. Ne numérisez que les documents dont vous avez le plus besoin.
6. Appliquez les règles commerciales et de métadonnées afin d'optimiser les avantages à long terme.



UN CLIENT SATISFAIT

LE DÉFI

Une banque européenne souhaitait simplifier ses processus et améliorer son service client. Iron Mountain proposa des services combinant gestion, dématérialisation et destruction de documents. Le volume de numérisation à lui seul dépassait les 84 millions d'images par an pour les différents documents traités dont :

- Ouverture de compte
- Demandes de prêt
- Demandes d'hypothèque
- Données du service client
- Référentiel des données historiques

LA SOLUTION

Pour simplifier et intégrer les processus du client, Iron Mountain commença par mettre en œuvre un nouveau modèle de document qui accéléra et améliora le processus de dématérialisation. Iron Mountain permit également de déterminer les données à extraire afin d'économiser du temps et d'automatiser les processus de prise de décision en aval. Réduire le nombre de points de contact, optimiser les processus du service de courrier et appliquer des étiquettes de codes-barres permit de rendre la banque plus efficace.

LA VALEUR AJOUTÉE

Sur cinq ans, les améliorations proposées par Iron Mountain se traduisirent par une économie globale annuelle de 15 % pendant les trois premières années, puis de 7 % les deux années suivantes. L'introduction de modèles et l'amélioration des processus eurent pour résultat des efficacités évidentes, ainsi qu'une diminution des retards et des plaintes des clients. La confiance des clients s'améliora et, en termes de notation, la banque gagna du terrain par rapport à ses concurrents.

MESUREZ ET CHIFFREZ

Réfléchissez un instant à la manière dont la dématérialisation des processus et des documents peut améliorer votre efficacité et réduire vos coûts.

- ✓ Optimisez vos efforts. Votre personnel travaille-t-il aussi rapidement et efficacement que possible ? Économisez les 8,8 heures que consacre un employé de l'information en moyenne par semaine à rechercher des informations.³
- ✓ Améliorez votre efficacité. Vos processus sont-ils aussi efficaces que possible ? Augmentez la productivité des employés en relation directe avec les clients et de quiconque impliqué dans un flux de travail dématérialisé.
- ✓ Réduisez les coûts liés au stockage. Vos documents papier sont-ils bien gérés ? Chaque armoire de classement dont vous pourriez vous passer vous permettrait d'économiser jusqu'à 1 100 euros par an en termes de coûts immobiliers.

LES AVANTAGES OFFERTS PAR IRON MOUNTAIN

- ✓ Conseil et assistance dans le processus de dématérialisation
- ✓ Flux de travail sans papier et solutions de dématérialisation
- ✓ Destruction et stockage distants et sécurisés des documents
- ✓ Solution de gestion de l'information complète et intégrée pour chaque étape du cycle de vie des documents

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

À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) offre des services de gestion de l'information qui permettent aux entreprises de baisser leurs coûts, de limiter leur exposition aux risques et d'éliminer les inefficacités en matière de gestion des données numérisées et sur support physique. Fondée en 1951, la société Iron Mountain prend en charge la gestion de milliards d'actifs informationnels, tels que données de sauvegarde et d'archives, documents électroniques, imagerie documentaire, documents professionnels, destruction sécurisée, pour les entreprises du monde entier. Pour plus d'informations, visitez le site Web de la société à l'adresse www.ironmountain.com.

©2014 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

UK-RM-EXT-072214-001

0800 215 218 / ironmountain.fr
+32 2 712 2020 / ironmountain.be