

DIGITALISIERUNG

Schnellere Geschäftsprozesse durch Digitalisierung



FAKTEN AUS DER BRANCHE:

Mehr als die Hälfte der Unternehmen (56 %) erhält den größten Teil ihrer Kundenanfragen nach wie vor auf Papier.¹

Mitarbeiter, die für ihre Arbeit auf Unterlagen und Informationen angewiesen sind, verbringen bis zu 35 % ihrer Zeit damit, nach diesen Informationen zu suchen.²

HERAUSFORDERUNGEN FÜR UNTERNEHMEN

Papier kann ein Fluch sein. Es vergeht kaum ein Tag, an dem nicht jemand in Ihrem Team wichtige Unterlagen verliert, verlegt oder versehentlich vernichtet. Durchschnittlich verbringen wir mehr Zeit damit, fehlende Unterlagen zu suchen, als uns lieb sein kann. Wenn sich ein Kunde mit einem dringenden Problem meldet, können Sie ihm nicht helfen, weil jemand die Akte nicht zurück geräumt hat oder Kaffee darüber vergossen hat. Und wenn ein internes Team aus einer anderen Abteilung eine Anfrage stellt, können Sie die gewünschten Informationen nicht so schnell und einfach wie gewünscht bereitstellen. Man könnte fast meinen, unsere Arbeit wird von Papier bestimmt und nicht anders herum.

Doch es gibt eine Lösung. Nutzen Sie die Unterstützung von Informationsexperten, um Kundendaten oder wichtige Unterlagen wie Bewerbungsformulare, Rechnungen und Briefe und sogar Informationen, die unter den Teams ausgetauscht werden, mit nur einem Mausklick aufzurufen. Nachdem Sie den Bestand Ihrer Unterlagen analysiert haben, entscheiden Sie, was archiviert werden soll und was digitalisiert wird, um Ihre Prozesse effizienter zu gestalten.

AUSWIRKUNGEN

- ✓ Ein Archivmanagement mit integrierter Dokumentendigitalisierung ist der ideale Weg, um Informationen schneller zu verarbeiten und zu übermitteln. Eingehende Daten können gescannt werden, um wichtige Daten zu erfassen, zu verarbeiten und in Ihren Systemen zugänglich zu machen. Teams mit Kundenkontakt haben direkten Zugriff auf relevante Unterlagen und können Kundenanfragen schneller bearbeiten. So verbessern Sie die Servicequalität und den Ruf Ihres Unternehmens. Ihre Akten können entsprechend Ihrer Prozesse physisch oder elektronisch archiviert und abgerufen werden, abhängig davon, wie oft eine Akte tatsächlich benötigt wird. Ihren Mitarbeitern stehen die erforderlichen Unterlagen immer genau dann zur Verfügung, wenn sie sie tatsächlich benötigen. Das Ergebnis sind effizientere Prozesse, die sich positiv auf Ihr Unternehmen, Ihre Kunden und Ihre Teams auswirken.

WAS KANN MAN TUN?

1. Analysieren Sie Ihre derzeitigen Prozesse.
2. Stellen Sie fest, wer die Informationen für welche Zwecke benötigt.
3. Erarbeiten Sie gemeinsam mit einem Experten, wie eine Digitalisierung diese Probleme beheben kann.
4. Führen Sie die Digitalisierung langsam für einzelne Prozesse ein, um Ihre Mitarbeiter zu überzeugen.
5. Scannen Sie nicht alle Akten, sondern nur diejenigen, die Sie am häufigsten benötigen.
6. Nutzen Sie Metadaten und Geschäftsregeln, um langfristige Vorteile zu erzielen.



KUNDENERFOLGE

HERAUSFORDERUNG

Eine europäische Geschäftsbank wollte ihre Prozesse optimieren und den Kundenservice verbessern. Iron Mountain empfahl eine Kombination aus Aktenmanagement-, Digitalisierungs- und Aktenvernichtungsservices. Allein der Umfang der zu scannenden Dokumente belief sich auf 84 Millionen Bilder pro Jahr für die unterschiedlichsten Unterlagen, darunter:

- Kontoeröffnungen
- Kreditanträge
- Darlehensanträge
- Kundenservicedaten
- Veraltete Daten für das Archiv

LÖSUNG

Um den Kundenprozess zu optimieren und zu integrieren, führte das Iron Mountain Team zunächst eine neue Dokumentenvorlage ein, die den Digitalisierungsprozess beschleunigt und verbessert. Außerdem half das Team bei der Ermittlung, welche Daten extrahiert werden sollten, um Zeit zu sparen und nachfolgende Entscheidungsprozesse zu automatisieren. Durch die Reduzierung der Arbeitsschritte, die Optimierung von Prozessen bei der Postverarbeitung und die Einführung von Strichcode-Deckblättern konnten die Abläufe wesentlich effizienter gestaltet werden.

MEHRWERT

Über fünf Jahre hinweg führten die von Iron Mountain eingeführten Verbesserungen zu Einsparungen von 15 % pro Jahr in den ersten drei Jahren und 7 % in den folgenden beiden Jahren. Die Einführung von Vorlagen und die Optimierung der Prozesse führten zu einer deutlichen Steigerung der Effizienz, weniger Verzögerungen und einer höheren Kundenzufriedenheit. Auch das Kundenvertrauen stieg und die Bank konnte ihre Position im Wettbewerb verbessern.

VORTEILE UND KOSTEN

Denken Sie einmal kurz darüber nach, wie sich durch die Digitalisierung von Prozessen und Akten die Effizienz steigern und Kosten senken lassen.

- ✓ Optimieren: Arbeiten Ihre Mitarbeiter so schnell und effizient wie möglich? Ersparen Sie sich und anderen die 8,8 Stunden pro Woche, die eine Fachkraft durchschnittlich benötigt, um nach Informationen zu suchen.³
- ✓ Mehr Effizienz: Sind Ihre Prozesse so effizient, wie sie sein könnten? Steigern Sie die Ergebnisse von Mitarbeitern mit Kundenkontakt und allen Personen, die an einem digitalisierten Ablauf beteiligt sind.
- ✓ Weniger Archivkosten: Wie sieht es mit Ihrem Papiermanagement aus? Jeder ausgemusterte Aktenschrank kann bis zu 1.076 EUR weniger Immobilienkosten pro Jahr bedeuten.

DIE VORTEILE VON IRON MOUNTAIN

- ✓ Beratung und Begleitung bei der Digitalisierung
- ✓ Lösungen für papierlose Abläufe und Digitalisierung
- ✓ Sichere externe Archivierung und Vernichtung von Unterlagen
- ✓ Umfassende, integrierte Lösungen für das Informationsmanagement in jeder Phase des Dokumentenlebenszyklus

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

ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) bietet Services rund um das Informationsmanagement, mit denen Unternehmen die Kosten und Risiken bei der Verwaltung ihrer physischen und digitalen Informationen reduzieren und ihre Effizienz steigern können. Iron Mountain wurde 1951 gegründet und verwaltet Milliarden von Informationsbeständen für Unternehmen weltweit. Dies beinhaltet gesicherte und archivierte Daten, elektronische Dateien, Dokumentendigitalisierung, Geschäftsdokumente, die sichere Vernichtung der Daten und Dokumente und vieles mehr. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Firmenwebsite unter www.ironmountain.de / www.ironmountain.co.at

©2014 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Design des Bergsymbols sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum Ihrer jeweiligen Inhaber.