



HM Courts &
Tribunals Service



HMCTS MEMBERIKAN LAYANAN PENCARIAN SURAT WASIAT DAN PENGESAHAN SURAT WASIAT DENGAN IRON MOUNTAIN INSIGHT PADA AWS

“Target SLA kami adalah menyampaikan surat wasiat dalam waktu lima hari sejak pemesanan. Sejak berpindah ke Iron Mountain InSight[®], kami telah melihat rata-rata waktu penyampaian untuk surat wasiat cetak dan digital berkurang menjadi hanya tiga hari.”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service



TANTANGAN

Dalam perannya untuk memberikan layanan pengesahan surat wasiat di Inggris dan Wales, HMCTS ingin meningkatkan pengalaman pengguna layanan pencarian dan pemesanan surat wasiat daringnya, sambil memperluas ruang lingkup untuk inovasi di masa depan.



Surat wasiat yang telah didigitisasi sebelumnya **yang tersedia secara instan**



Antarmuka arsip tunggal dan pengalaman pengguna yang disederhanakan



SOLUSI

Iron Mountain InSight menggunakan Amazon Textract ML untuk membaca, mengolah dan memilah surat wasiat, yang mengambil konten secara akurat dari teks yang diketik dan ditulis tangan.



Memenuhi standar situs GOV.UK dengan ketepatan dan kecepatan yang lebih baik



Kemampuan yang terus berkembang untuk fungsi integrasi dan pencarian yang lebih luas



HASIL

Bersama dengan situs web yang bertransformasi, HMCTS dapat memberikan hasil yang lebih baik dan lebih cepat untuk pengguna surat wasiat, ahli genealogi, pengacara, dan masyarakat.



TANTANGAN



SOLUSI



HASIL

PENCARIAN INOVASI BISNIS YANG KONSTAN

"Kami selalu ingin mempelajari teknologi pegari dan Iron Mountain sangat hebat dalam memberikan ide-ide yang menarik untuk kami."

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

MELESTARIKAN DOKUMEN LEGAL DARI TAHUN 1858

Lebih dari 41 juta arsip dan terus bertambah

Berdasarkan undang-undang Inggris Raya, surat wasiat harus disimpan secara abadi dan disediakan untuk siapa saja yang ingin melihatnya. Bisa jadi individu atau pengacara yang terlibat dalam pengesahan surat wasiat, ahli genealogi atau kerabat yang sedang menyelidiki silsilah keluarga, atau orang-orang yang ingin mengetahui surat wasiat terakhir tokoh-tokoh terkenal seperti Charles Dickens, Sir Winston Churchill, dan Lady Diana.

Di Inggris dan Wales, tanggung jawab untuk menyimpan dengan aman dan memberikan akses ke dokumen legal ini berada di tangan Probate Service, yang merupakan bagian dari HM Courts and Tribunals Service (HMCTS). "Arsip dari tahun 1858," kata Stephen Burgess, *Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager* di HMCTS. "Terdiri dari sekitar 41 juta arsip surat wasiat dan terus bertambah sekitar 250.000 surat wasiat setiap tahun."

Selalu berupaya menjadi lebih baik

Bangga menjadi mitra HMCTS selama lebih dari dua dekade, Iron Mountain menciptakan Probate Records Centre, suatu fasilitas khusus di Birmingham untuk memusatkan dan melakukan standarisasi pengelolaan arsip. Selain penyimpanan, layanan ini meliputi pengambilan dan pemenuhan dokumen salinan untuk pesanan yang dibuat melalui situs web Probate Service.

Antara tahun 1858 dan 1972, setiap Probate Registry memelihara suatu kalender dalam bentuk buku (yang disebut sebagai Buku Besar, yang mencatat pemberian Pengesahan Surat Wasiat). Sepanjang tahun-tahun tersebut, spesialis pemindaian Iron Mountain mendigitisasi beberapa arsip tersebut, tetapi banyak yang masih dalam bentuk cetak yang rapuh.

Untuk mendigitisasi Buku Besar, solusi Iron Mountain akan melihat nama keluarga di sudut kanan atas halaman dan memindai dan menyimpan perincian itu sebagai metadata. Hal ini berarti hasil pencarian mungkin berisi daftar nama, dan kemudian pengguna harus mencari secara fisik untuk mendapatkan surat wasiat yang tepat. Pengguna kemudian membuat pesanan pengambilan surat wasiat. Sistem ini efektif, tetapi terdapat banyak ruang untuk perbaikan.

"Kami selalu ingin mempelajari teknologi pegari dan Iron Mountain sangat hebat dalam memberikan ide-ide yang menarik untuk kami," kata Burgess. "Jadi, kami ingin mempelajari lebih lanjut tentang platform Iron Mountain InSight dan cara penerapannya pada layanan surat wasiat daring kami untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik."



Berkas Probate Service akan membentang sepanjang lebih dari 38 kilometer jika disusun pada garis lurus



TANTANGAN



SOLUSI



HASIL

MENERAPKAN TEKNIK LANJUTAN SEPERTI PEMELAJARAN MESIN DAN KECERDASAN BUATAN

“Apabila surat wasiat diminta secara daring, Iron Mountain InSight memeriksa apakah sudah didigitasi atau belum dan, jika sudah, menyampaikan dokumen tersebut dalam beberapa menit.”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

BATU LONCATAN YANG SIAP UNTUK TRANSFORMASI DIGITAL

Keajaiban di balik layar

Iron Mountain InSight merupakan platform SaaS layanan pengelolaan informasi dan konten yang beroperasi pada AWS. Platform ini menggabungkan pemindaian dokumen fisik dan penyimpanan digital pada Amazon S3 dengan kemampuan pengenalan karakter optic (OCR) yang dimanfaatkan dari Amazon Textract, layanan Pemelajaran Mesin (ML) yang secara otomatis mengambil teks, tulisan tangan, dan data dari dokumen pindaian.

Banyak keajaiban teknologi tersebut terjadi di balik layar. Dengan menggunakan Amazon Textract, Iron Mountain telah mengonversi 870.000 halaman dari Buku Besar menjadi arsip yang dapat dicari dengan cepat dalam waktu dua minggu yang intensif, lebih singkat daripada waktu yang dihabiskan dengan menggunakan pendekatan tradisional. Informasi ini kemudian disimpan dalam sistem Iron Mountain InSight sebagai bagian dari situs web publik HMCTS.

“Kecuali Anda adalah ahli genealogi atau pakar pengesahan surat wasiat, kemungkinan Anda baru pertama kali menggunakan situs web kami,” kata Burgess. “Sebelumnya, kami memiliki tiga repositori arsip yang berbeda, sehingga pengguna sulit mencari dan menemukan surat wasiat spesifik yang mereka inginkan. Dengan Iron Mountain InSight, kami dapat menyederhanakan navigasi dan berubah menjadi antarmuka arsip tunggal, sehingga situs web kami menjadi sesuai dengan standar situs .gov.uk.”

Alur Kerja Otomatis

Peningkatan tersebut terus terjadi di Probate Records Centre di mana pesanan pengambilan surat wasiat kini diproses dengan lebih cepat berkat otomatisasi alur kerja. “Apabila surat wasiat diminta secara daring, Iron Mountain InSight memeriksa apakah sudah didigitasi atau belum dan, jika sudah, menyampaikan dokumen tersebut dalam beberapa menit,” tambah Burgess. “Sama halnya, surat wasiat yang terkenal yang disimpan dalam Buku Besar hanya perlu dipindai satu kali dan kemudian dapat diambil secara otomatis.”

Selain itu, pesanan surat wasiat yang masih memerlukan intervensi manusia dikelola oleh Iron Mountain dengan efisiensi yang lebih tinggi. Misalnya, informasi dari sistem internal tidak perlu lagi diekspor dan dimanipulasi untuk menjadikan informasi ini ramah pengguna bagi tim gudang.

Perkembangan berkelanjutan

Utamanya, platform Iron Mountain InSight yang mawadahi data dan sistem pemesanan bukan sekadar layanan satu kali dan tidak diam saja. Dengan berupaya untuk terus meningkatkan pengalaman, Iron Mountain bereaksi dengan cepat dan melakukan perubahan sistem untuk memperhatikan umpan balik dari kelompok pengguna HMCTS. Misalnya, suatu fitur baru memungkinkan pengguna untuk memasukkan kota tempat orang tersebut tinggal, sehingga mempersempit dan mempercepat pencarian lebih lanjut.



870.000 halaman dikonversi menjadi arsip yang dapat dicari sepenuhnya dalam waktu dua minggu saja

PENCARIAN SURAT WASIAT YANG LEBIH CEPAT DAN PENYAMPAIAN YANG TERJAMIN

“Kami selalu menganggap personel Iron Mountain sangat berpengalaman luas dan suportif. Mereka selalu siap sedia jika terdapat masalah dan mereka memberikan tanggapan dengan sangat cepat.”

Stephen Burgess, Family Probate Jurisdictional and Operational Support Manager, HM Courts & Tribunals Service

Memberikan nilai dan hasil bisnis yang lebih baik

Aplikasi web modern yang tenteram, Iron Mountain InSight, memungkinkan HMCTS memberikan nilai dan hasil bisnis yang lebih baik. Dan, tidak seperti operasi pemindaian oleh manusia, kemampuan AI dan ML tidak merasa lelah atau membuat kesalahan. AI dan ML tetap bekerja untuk meningkatkan layanan untuk pengguna pengesahan surat wasiat, ahli genealogi, pengacara, dan masyarakat.

“Target SLA kami adalah menyampaikan surat wasiat dalam waktu lima hari sejak pemesanan,” kata Burgess. “Sejak berpindah ke Iron Mountain InSight, kami telah melihat rata-rata waktu penyampaian untuk surat wasiat cetak dan digital berkurang menjadi hanya tiga hari.”

Memenuhi semua persyaratan dengan satu jalur

HMCTS juga telah membuka peluang baru untuk integrasi sistem antar departemen dan potensi untuk mentransformasikan perjalanan warga negara lainnya. HMCTS juga mendapatkan manfaat dari repositori tunggal, proses umum dan perubahan sistem yang lebih cepat.

Pengalaman yang lebih baik untuk pengguna pengesahan surat wasiat, ahli genealogi, pengacara, dan masyarakat

Target pengiriman rata-rata lima hari dicapai hingga 40%

Mencapai cita-cita pemerintahan digital

Lebih banyak peluang untuk integrasi sistem antar departemen

**CARI TAHU CARA LAIN
KAMI DAPAT MEMBANTU**

PELAJARI TENTANG
transformasi digital
Iron Mountain.

LIHAT
studi kasus Iron
Mountain lainnya.



KONTAK
www.ironmountain.com/id



+62 21 3973 9999



BERGABUNG

Ikuti kami di media sosial dan perbarui wawasan dan perkembangan bisnis dan teknologi.



©2023 Iron Mountain (UK) PLC. Semua hak dilindungi undang-undang. Iron Mountain, Iron Mountain InSight, Iron Mountain Connect dan desain gunungnya merupakan merek dagang atau merek dagang terdaftar Iron Mountain Incorporated di AS dan negara-negara lain dan digunakan berdasarkan lisensi. Semua merek dagang dan merek dagang terdaftar lainnya adalah kekayaan pemiliknya masing-masing.



TANTANGAN



SOLUSI



HASIL