



DocCare déploie ses capacités de capture documentaire mobile sur le marché de l'assurance

«Notre partenariat avec Spigraph Network permet de créer des solutions simples et efficaces aux problèmes complexes de l'entreprise.»

Johan Scherpenborg,
Directeur général de DocCare

L'OBJECTIF

Permettre aux demandeurs d'indemnités d'assurance d'utiliser des appareils mobiles pour capturer et transmettre à DocCare, pour traitement, des images prêtes à être traitées des formulaires de déclaration et d'autres documents. La solution choisie doit répondre aux impératifs suivants :

- Fournir une application mobile simple et facile à utiliser, qui ne requiert ni formation ni connaissances particulières de l'utilisateur
- Produire des images de haute qualité et à moindre coût pour la capture de données et les traitements en aval
- Permettre un contrôle interactif de l'expérience d'engagement du client
- Fournir aux assureurs clients de DocCare une gestion unifiée des systèmes et de la sécurité ainsi que des fonctions exhaustives d'analyse de l'utilisation

LA SOLUTION PROPOSEE

Une appli de capture mobile automatisée développée avec Spigraph Network et s'appuyant sur la technologie de capture d'images CumulusPro. Le système se compose des éléments suivants :

- Une appli (cAPPture) téléchargeable par l'utilisateur pour les plateformes iOS et Android, complétée d'une solution Web pour les scanners reliés à un PC

- Une suite de gestion utilisant les services dématérialisés Microsoft Azure
- Une analyse de l'utilisation et des tableaux de bord personnalisés
- L'intégration aux systèmes de gestion clients et de gestion de la sécurité des clients de DocCare

LES AVANTAGES LES PLUS IMPORTANTS

La solution présente plusieurs avantages importants pour DocCare :

- Elle permet à DocCare d'avoir toujours une longueur d'avance sur l'évolution rapide des comportements des utilisateurs
- Elle porte les exigences de qualité d'image de DocCare jusqu'à l'utilisateur final
- Elle améliore les taux de conversion de données OCR des images capturées par mobile, les faisant passer de moins de 10 % à plus de 80 %
- Elle réduit considérablement les reprises suite aux captures de données et les coûts de retransmission des documents
- Elle permet un déploiement extrêmement rapide de la solution complète chez les clients de DocCare, qui se mesure ainsi en heures et non en jours ou en semaines

En une journée, le personnel de DocCare traite généralement plus de 150.000 documents.

CLIENT

DocCare

SECTEUR

Les services de traitement documentaire, d'archivage de documents et de traitement numérique du courrier, principalement dans les secteurs de l'assurance santé et des collectivités locales

LIEU D'IMPLANTATION

Tiel, aux Pays-Bas

SITE WEB

www.doccare.nl



ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

Depuis plus de quarante ans, la société DocCare, spécialisée dans l'externalisation des processus métiers et implantée à Tiel, aux Pays-Bas, fournit à ses clients des services de traitement de documents relatifs aux transactions, d'archivage documentaire et de traitement numérique du courrier, principalement dans les secteurs de l'assurance maladie et des collectivités locales.

En une journée, les salariés de DocCare traitent généralement plus de 150.000 documents. Il s'agit, pour les clients du secteur de l'assurance maladie, de formulaires de demandes d'indemnités, de renseignements médicaux, de documents de facturation et toute autre correspondance que reçoit DocCare pour le compte de ses clients assureurs.

Traditionnellement, tous les documents reçus par courrier sont préparés par les collaborateurs de Tiel puis capturés par des scanners haut débit pour créer des images numériques qui sont ensuite traitées par des logiciels d'OCR et de classification documentaire en vue d'extraire les données métiers pertinentes de ces documents. Ces données, ainsi que les images des documents, sont ensuite transmises à la caisse d'assurance maladie cliente de DocCare pour des traitements en aval, notamment en matière de comptabilité fournisseurs.

L'un des facteurs clés du succès de DocCare est le contrôle qualité très strict des images des documents capturés.

Des images de haute qualité, cela signifie une capture précise des données à partir de l'OCR, laquelle limite à son tour le besoin d'interventions manuelles

pour corriger des erreurs de capture, ou encore la saisie de données manquantes. Le logiciel de classification automatique des documents nécessite, lui aussi, des images de haute qualité.

Mais les changements dans la façon dont les clients correspondent avec les professionnels de santé ont commencé à menacer le processus métier très efficace de DocCare. Au début, et au détriment du courrier postal, la généralisation des imprimantes multifonction dans les foyers voulait dire que le client pouvait scanner un document chez lui et l'envoyer par courrier électronique pour accélérer son traitement.

Ensuite, l'adoption rapide des appareils mobiles (téléphones et tablettes) tous équipés d'un appareil photo a procuré encore un autre moyen pour le client de capturer des documents. Ces évolutions du comportement des consommateurs ont mis à mal les normes que DocCare avait mises au point au fil des années en matière de contrôle qualité des images, et cette situation a commencé à avoir des répercussions sur la précision, l'efficacité et les coûts des traitements documentaires en aval.

Et il ne s'agissait pas simplement d'une évolution marginale des comportements : selon les estimations de DocCare, environ 40 % des clients préfèrent désormais utiliser leur appareil mobile pour capturer et envoyer des documents, et chez les plus jeunes le résultat atteint plus de 70 %. Et, chiffre critique, les taux de conversion OCR pour des images générées par les utilisateurs peuvent descendre jusqu'à 2 % !

Que pouvait faire DocCare pour reprendre le contrôle de la qualité de capture des images ?

L'appli «cAPPture» de DocCare, disponible sur les plateformes mobiles iOS et Android, avec de nombreuses fonctions spécialisées

LA SOLUTION

Depuis de nombreuses années, Spigraph Network fournit DocCare en technologies, solutions et services de capture documentaire, notamment pour les scanners et logiciels de production utilisés dans le centre des opérations de Tiel.

Considéré plus comme un partenaire qu'un fournisseur, DocCare a demandé à Spigraph Network si ensemble, ils pouvaient trouver le moyen d'étendre le contrôle de la qualité des images aux appareils mobiles du client.

Après avoir analysé le problème et évalué les différentes approches possibles, Spigraph Network a proposé qu'ils collaborent avec l'entreprise CumulusPro, basée à Singapour et fournisseur de solutions dématérialisées pour l'engagement et l'interaction client (et représentée en Europe par Spigraph Network) pour mettre au point une solution mobile qui permettrait à l'utilisateur de capturer automatiquement des images de haute qualité avec une appli personnalisée qui utilise toutes les fonctions « intelligentes » des smartphones actuels.



Le résultat est l'appli «cAPPture» de DocCare, disponible pour les plateformes mobiles iOS et Android et qui offre les fonctionnalités suivantes :

- Des images qui sont automatiquement capturées dès que l'image est détectée et mise au point dans la zone de capture, puis optimisées pour des traitements d'arrière-plan transparents
- Une communication bilatérale avec l'utilisateur du mobile qui améliore l'expérience d'engagement du client et diminue les coûts de fonctionnement, avec la possibilité de demander une nouvelle numérisation, signaler les transmissions de documents erronés, etc. document submissions, etc.
- Une taille d'image sensiblement réduite pour limiter les contraintes de transmission et de stockage, fonctionnalité clé pour DocCare qui reçoit des dizaines de milliers de transmissions d'images par jour
- Un seul système de gestion facile à utiliser, hébergé sur les services dématérialisés Microsoft Azure, et servant à la fois pour l'appli mobile et pour une solution Web de capture de gros volumes de documents utilisateurs à partir de scanners domestiques reliés à un PC
- Parmi les fonctionnalités supplémentaires, des mesures de sécurité appliquées par l'infrastructure propre de l'assureur, une analyse intégrée de l'activité et un modèle de concession de licence par transaction

«Notre taux de conversion OCR s'améliore, passant de moins de 10% à plus de 80%» Johan Scherpenborg, Directeur général de DocCare

LES AVANTAGES

Pour réaliser les avantages de cAPPture, il faut la coopération des clients du secteur de l'assurance maladie, lesquels vont à leur tour promouvoir l'adoption de l'appli mobile par leurs clients utilisateurs. Par exemple, DocCare a déployé la solution cAPPture chez l'un de ses clients, Turien & Co (www.turien.nl), l'une des principales compagnies d'assurance des Pays-Bas, qui incite ses clients à télécharger l'appli cAPPture et à l'utiliser rapidement pour transmettre facilement des documents et des formulaires à Turien, via DocCare, pour traitement.

«Maintenant, lorsqu'un demandeur utilise cAPPture sur son appareil mo-

bile pour envoyer une image de document à notre centre des opérations de Tiel, notre taux de conversion OCR s'améliore en passant de moins de 10% à plus de 80%» déclare Johan Scherpenborg, Directeur général de DocCare.

«L'impact est significatif non seulement sur nos coûts de traitement en interne, mais également sur la qualité des données que nous transmettons à la compagnie d'assurance, et au bout du compte sur le niveau de satisfaction des clients par rapport au traitement global des demandes».

DocCare se rend compte que le monde évolue rapidement, passant des transactions basées sur l'échange de

documents physiques à un environnement multicanal et multimédia, et qu'il faut adapter les technologies et les processus métiers existants et les étendre (au client lui-même dans ce cas précis) pour s'adapter à l'évolution du comportement et des attentes du consommateur, et en tirer parti. Avec son partenaire Spigraph Network, DocCare prévoit d'introduire ses capacités améliorées de gestion documentaire, développées avec la technologie de capture de CumulusPro, sur de nouveaux marchés, notamment les services de traitement numérique du courrier pour les entreprises en général et d'en faire bénéficier quatre cents collectivités locales aux Pays-Bas.

«Spigraph Network est heureux de collaborer avec DocCare pour lui apporter une technologie de pointe et une solide connaissance du métier en vue de l'aider à satisfaire ses besoins en matière de capture documentaire» déclare Wayne Davey, PDG du groupe Spigraph.

«La technologie polyvalente de capture d'image de CumulusPro est la base idéale sur laquelle peut s'appuyer DocCare pour développer son application mobile cAPPture. Forte de plus de vingt ans d'expérience sur toute la zone EMEA dans l'industrie des solutions documentaires, la société Spigraph Network est bien placée pour soutenir les projets de croissance de DocCare et pour l'aider à fournir à ses clients des services de traitement documentaire de classe mondiale.»

A PROPOS DE DOCCARE

DocCare assure une intégration efficace des flux documentaires traditionnels sur papier comme des flux numériques. La société traite plus de 150 000 documents par jour, provenant d'environ 8 millions de citoyens, pour le compte de ses clients, parmi lesquels des caisses d'assurance maladie, des établissements de soins et des collectivités locales. www.doccare.nl

A PROPOS DE SPIGRAPH NETWORK

Spigraph Network est le premier fournisseur de solutions intelligentes de numérisation, de capture et de traitement documentaire de la zone EMEA. Dans notre solide portefeuille figurent des scanners de documents provenant des plus grands fabricants mondiaux, des logiciels de capture de premier ordre et une palette complète de services pour automatiser les processus métiers documentaires. www.spigraph.com

