



Découvrez comment l'une des plus grandes compagnies d'assurance est parvenue à améliorer son service clientèle et à optimiser sa compétitivité grâce à des méthodes de numérisation ultra rapides et à des processus de traitement intelligent de ses documents.

À PROPOS DU GROUPE HELSANA

Le groupe Helsana est la première compagnie d'assurance santé en Suisse. Elle propose aux entreprises et aux particuliers une couverture complète au travers d'une gamme exhaustive de garanties accident et santé. Avec un chiffre d'affaires annuel s'élevant à 5,7 milliards de francs suisses, Helsana occupe la première place sur le secteur de l'assurance en Suisse et compte plus de 3 000 collaborateurs. Le groupe Helsana permet à près de 1,9 millions de particuliers en Suisse de rester à l'abri des difficultés financières conséquentes aux maladies, aux accidents, aux grossesses et à la vieillesse, t assure environ 50 000 entreprises contre les retombées économiques des pertes d'emploi suite aux maladies ou aux accidents.

« Notre solution DICOM-ibml ne se traduit pas seulement par des économies considérables : avec la possibilité d'extraire les informations à un stade précoce de nos opérations de numérisation centralisées, nous avons pu également améliorer la qualité sur l'ensemble de nos processus, ce qui constitue une réussite de taille pour Helsana ».

Urs Zech, groupe Helsana

LES EXIGENCES DU SECTEUR

Leader du secteur de l'assurance santé en Suisse, Helsana se doit non seulement de proposer la meilleure gamme de services d'assurance, mais également de faire preuve d'excellence sur l'ensemble de ses activités pour préserver son avantage concurrentiel. Pourquoi ? Car aujourd'hui les clients sont bien mieux informés sur les services d'assurance. En effet, on ne compte plus le nombre de comparateurs de polices d'assurance ou de sites de simulation qui permettent aux assurés d'exprimer librement et ouvertement leur satisfaction, ou leur mécontentement, vis-à-vis de leur compagnie d'assurance. En outre, les clients disposent de nos jours d'une offre

d'assurances bien plus élargie et peuvent choisir leur assureur avec plus de souplesse. Enfin, les jeunes compagnies d'assurance, souvent issues du segment d'entrée de gamme, exercent une pression considérable sur les assureurs haut de gamme. Les clients sont ainsi devenus très exigeants dans leurs échanges avec les compagnies d'assurance, depuis la souscription initiale au dépôt d'une déclaration de sinistre, en passant par la gestion des informations client. Aujourd'hui, si les assureurs souhaitent conserver leur place sur ce secteur hautement concurrentiel et préserver leur croissance et augmenter leurs bénéfices, ils se doivent d'analyser et d'optimiser en permanence leurs processus métier clés.

Chaque année, Helsana reçoit et traite plus de 8 millions de documents papier pour un total de plus de 17 millions de pages. Auparavant, tous les courriers (notamment les projets réglementaires, les factures, les contrats et autres documents) étaient acheminés au siège social ou aux agences, où les employés étaient chargés de réceptionner, de traiter et d'archiver les documents. C'est alors que Helsana a réalisé que ses processus pour la gestion des documents entrants monopolisaient trop de ressources (aussi bien en termes de temps que de main d'oeuvre) et comportaient de sérieux risques d'erreurs. La simplification de ces activités a permis à Helsana de réduire à la fois les délais de traitement, les risques d'erreurs et

SCANNER

2 scanners ibml ImageTrac 5475

LOGICIEL DE CAPTURE

ibml SoftTrac

LOGICIEL DU SYSTÈME DE GESTION DES FLUX DE TRAVAIL

Solution Insiders SmartFIX



les coûts, ce qui s'est traduit par des avantages majeurs perceptibles aussi bien au niveau des employés que des assurés. L'adoption d'une méthode accélérée et performante de traitement des documents client a également permis à Helsana d'améliorer son image (en tant qu'entreprise orientée services) et de conforter sa position de leader du secteur.

Urs Zech, responsable du courrier entrant chez Helsana, décida de lancer un projet de numérisation de l'ensemble des documents entrants et de rationalisation des processus métier sur support papier. Ce projet impliquait la centralisation de tous les courriers entrants dans une salle dédiée, en réacheminant les documents entrants depuis les agences vers le siège d'Helsana à Dübendorf à des fins de prise en charge et de traitement. Les documents étaient ensuite numérisés à l'aide de dispositifs ultra rapides, puis convertis en format numérique et enfin traités à l'aide d'une solution de capture avancée – autant d'éléments intégrés à l'infrastructure informatique de la compagnie.

LA SOLUTION

Compte tenu de l'ampleur du volume des documents et de la complexité du projet, Helsana adopta des critères très stricts pour son projet de salle de courrier numérique, ce qui eu pour effet de réduire rapidement le nombre de fournisseurs potentiels capables de se conformer à ces exigences. Comme le précise Urs Zech, « Nos critères comprenaient non seulement des spécifications relatives à la capacité et au volume des documents, mais exigeaient également le recours à une technologie éprouvée qui soit la meilleure de sa catégorie. Du fait de l'ampleur de ce projet, nous avons fortement mis l'accent – et donc défini des exigences très strictes – sur la nécessité de garantir un niveau de service et de flexibilité

optimal. En outre, il était indispensable que notre futur partenaire ait déjà mené à bien des projets similaires et soit en mesure d'assurer une intégration transparente avec nos systèmes principaux en place. C'est ainsi que notre choix s'est porté sur DICOM Spigraph Group, qui nous a proposé une solution complète s'articulant autour des scanners ultra rapides ImageTrac d'ibml et du logiciel de capture intelligente SoftTrac. En outre, DICOM Spigraph Group a développé spécialement pour nous une fonctionnalité permettant de générer pour chaque image numérique un marqueur unique pour référencer le document d'origine. Cette solution personnalisée constituait un argument commercial de poids, unique en son genre, en faveur de DICOM ».

La première étape du projet a consisté à installer deux scanners ibml ImageTrac 5475 en remplacement de cinq vieilles machines utilisées uniquement pour l'archivage des documents. L'équipe chargée du projet a ensuite mis en oeuvre un processus d'importation pour la solution de gestion des flux de travail Insiders smartFIX déjà en place chez Helsana, grâce à laquelle les informations numériques générées par les scanners alimentent les autres flux de travail et processus métier. En plus de déployer et de tester les nouveaux scanners et le logiciel de capture, l'équipe en charge du projet a également contribué à la modification des processus. Une fois le projet prêt à être concrètement lancé, Helsana a transmis des instructions spécifiques à la société nationale de services postaux Swiss Post pour réacheminer l'ensemble des courriers entrants Helsana (lettres et autres documents postaux) à destination du siège de Dübendorf. Et grâce à la qualité exceptionnelle de l'assistance proposée par l'équipe de projet DICOM Spigraph Group, le nouveau processus a

connu un démarrage sans faute, sans souffrir d'interruptions de service. Helsana et DICOM Spigraph Group ont conclu un contrat d'entretien de longue durée, ce qui se traduit par des délais d'intervention considérablement réduits en cas d'interruption de service ou de problèmes matériels.

LE RÉSULTAT

Ce projet s'est soldé par une totale réussite et a permis à Helsana d'obtenir d'excellents résultats en parallèle à une réduction des coûts d'exploitation, et ce dès le lancement de la nouvelle solution. Comme l'explique M. Zech : « Auparavant, nous mobilisions six employés à plein temps rien que pour l'archivage des documents. Aujourd'hui, l'ensemble du volume de nos documents est géré par seulement trois employés sur un processus de A à Z : de la réception des courriers entrants à l'archivage des documents, en passant par l'acheminement des informations. Auparavant, l'archivage des documents étaient extrêmement coûteux en termes de temps et de main d'oeuvre, car cette opération monopolisait une grande partie de notre capacité opérationnelle. Grâce à ce nouveau processus et à SoftTrac, nous pouvons extraire les informations des documents entrants dès leur réception, puis les valider et les transmettre aux collaborateurs concernés en un temps record. Nous sommes également en mesure de capturer en toute fiabilité jusqu'à 120 000 documents en période d'activité intense, et satisfaire ainsi pleinement aux exigences en matière de traitement. Notre solution DICOM-ibml ne se traduit pas seulement par des économies et un résultat net optimisé : en centralisant nos opérations de numérisation et en capturant les informations à un stade précoce du processus, nous sommes parvenus à améliorer considérablement notre niveau de qualité dans l'ensemble de la compagnie. Avant, le traitement manuel des documents impliquait irrémédiablement un risque d'erreurs... Lequel est aujourd'hui réduit au minimum. Et comme nos clients profitent désormais d'un traitement accéléré de leurs propositions et de leurs demandes, nous surpassons nos concurrents en termes de délais de réaction et de qualité des services : c'est une victoire de taille pour Helsana ! ».