

Amélioration de la gestion des formulaires et des processus d'impression avec l'aide d'un conseiller en gestion documentaire Xerox



« Notre conseiller en gestion documentaire nous aide à améliorer la gestion des documents à l'échelle de l'entreprise. C'est un membre extrêmement précieux de notre équipe. »

– Brook Ladd
Directeur, Gestion des documents
Allegiance Health

Contexte

Allegiance Health est un centre de soin régional de 411 lits situé dans le sud du Michigan. Comme tous les hôpitaux, Allegiance Health utilise des centaines de formulaires pour gérer ses activités et garantir sa conformité réglementaire.

L'enjeu

Cependant, la gestion de ces formulaires est devenue de plus en plus problématique. De nombreux formulaires, dans des versions différentes, étaient disponibles au sein de l'établissement. Les employés ne savaient plus lequel utiliser. Certains formulaires n'étaient plus à jour, et donc non conformes aux réglementations les plus récentes.

De plus, la conception des brochures et autres documents n'était pas toujours cohérente ce qui ternissait l'image de l'établissement. Par ailleurs, les équipements de l'atelier de reprographie étant obsolètes, l'établissement avait recours à des prestataires pour de nombreux projets.

Allegiance Health gaspillait également des ressources précieuses en imprimant et en stockant de grandes quantités de formulaires qui devenaient vite obsolètes. Lorsque les employés commandaient de nouveaux formulaires, il leur fallait attendre longtemps – entre une et trois semaines – avant de les recevoir.

Après avoir étudié la situation, la direction se rendit compte que la solution nécessitait de nouvelles idées et le savoir-faire de spécialistes. Ils se tournèrent alors vers les spécialistes documentaires Xerox.

Transformer les services documentaires

Améliorer la vitesse, la qualité, la conformité et les coûts

La solution

L'équipe Xerox a évalué les besoins de l'établissement en matière de gestion des formulaires. À partir de ces données, elle a élaboré une solution d'impression à la demande, complète et rentable, prévoyant :

- Un collaborateur à temps plein qui assure la gestion des formulaires à l'aide d'un processus amélioré. Il aide Allegiance à optimiser son budget d'impression ;
- la gestion par Xerox® de l'atelier de reprographie, équipé des nouveaux systèmes d'impression numérique Xerox de manière à assurer une production rapide et de grande qualité ;
- le déploiement de Xerox® ReqDirect® Plus, une application en ligne, innovante et simple à utiliser qui :
 - fournit une zone d'archivage électronique, hébergée par Xerox, permettant de stocker tous les formulaires utilisés dans l'établissement et de mieux contrôler le processus ;
 - rationalise le processus de commande de formulaires et autres documents imprimés.

Dès que le projet fut approuvé, le conseiller en gestion documentaire se mit au travail, remaniant plus de 1 200 formulaires en trois mois seulement – soit un tiers du temps généralement requis pour un projet de cette envergure.

Les nouveaux formulaires furent ensuite archivés numériquement dans ReqDirect Plus. Les employés peuvent désormais commander rapidement, depuis leur poste de travail, des imprimés auprès de l'atelier de reprographie. Les formulaires obsolètes et inutiles sont supprimés du système et des stocks.

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur la façon dont nous aidons les prestataires de Santé, consultez notre www.xerox.fr/services.

Les résultats

Grâce à la vitesse et à l'efficacité de cette solution d'impression à la demande, les délais de livraison des formulaires imprimés sont réduits à un jour, alors qu'ils pouvaient atteindre 3 semaines par le passé.

Cette solution élimine également les problèmes et les coûts associés au stockage et à l'obsolescence de gros volumes d'imprimés.

L'archivage électronique des formulaires dans un système centralisé permet d'améliorer la conformité réglementaire, ils peuvent être rapidement mis à jour afin de se conformer aux dernières exigences administratives ou réglementaires.

Seul le conseiller en gestion documentaire a accès aux documents archivés, ce qui améliore le contrôle de la direction. Il est, de même, le seul habilité à modifier les « originaux électroniques ».

L'image de marque d'Allegiance est améliorée grâce à des formulaires et à des documents homogènes, bénéficiant d'une présentation soignée.

En outre, le conseiller en gestion documentaire a aidé Allegiance Health à optimiser son budget d'impression en réalisant une économie annuelle de 20 000 dollars. Il a également apporté des idées innovantes et un soutien au département marketing.

Enfin, Allegiance Health a pu se doter d'équipements d'impression monochrome et couleur à la pointe de la technologie, sans investissements de départ trop importants. La solution d'externalisation est en effet financée par le budget annuel d'exploitation.

Résumé

L'enjeu

- Un nombre trop élevé de formulaires et de documents nuisait à la productivité, à l'image de marque et au respect de la législation.
- L'impression et le stockage de formulaires obsolètes gaspillaient des ressources précieuses.
- Il n'y avait pas de processus simple et rapide pour mettre à jour les formulaires.
- Les délais d'impression des formulaires étaient très longs.
- Les équipements de l'atelier de reprographie étaient obsolètes.
- Les dépenses d'impression externe étaient trop importantes.
- Allegiance souhaitait se reconcentrer sur son cœur de métier.

La solution

- Une évaluation approfondie, à tous les niveaux de l'entreprise, des formulaires et des processus d'impression en place.
- Un collaborateur Xerox à temps plein assure la gestion des formulaires et de l'impression.
- Modernisation de l'atelier de reprographie avec des systèmes d'impression numérique de pointe et externalisation de la gestion du service.
- Déploiement de Xerox® ReqDirect Plus, portail Web intuitif et convivial permettant la rationalisation des processus de commande et de gestion des formulaires.

Les résultats

- Réduction des délais de livraison des formulaires de quelques semaines à un jour.
- Élimination du stockage et de l'obsolescence des documents.
- Amélioration de la qualité d'impression.
- Image de marque rehaussée et conformité améliorée.
- Le contrôle de la direction est amélioré.
- Plus de 20 000 dollars d'économies réalisées par an sur l'impression.
- Plus de temps pour se concentrer sur les priorités stratégiques.

