

Gestion documentaire externalisée.



Cette entreprise du Fortune 50 souhaitait développer une approche de gestion documentaire applicable à toute l'entreprise afin d'économiser de l'argent, tout en continuant d'innover.

La situation

Notre client est une entreprise en pleine croissance, spécialisée dans les soins médicaux et classée parmi les meilleures par le magazine américain Fortune. Elle délivre ses services à travers tous les États-Unis.

L'enjeu

Pour maintenir son leadership sur un marché hautement concurrentiel où les coûts ont une importance cruciale, l'entreprise cherche constamment des moyens de transformer son activité en déléguant les opérations non essentielles à des spécialistes. C'est pourquoi elle a invité plusieurs grands fournisseurs à développer une solution de gestion documentaire globale qui inclurait la création, la distribution, la capture, le stockage et la production de documents.

L'entreprise avait plusieurs objectifs :

- Améliorer la qualité et la fiabilité des services documentaires mis à disposition des employés
- Exploiter pleinement l'automatisation
- Créer un système plus efficace de communication avec les médecins

- Améliorer la communication avec les membres clés
- Réduire les coûts de gestion documentaire
- Consacrer davantage de ressources internes à l'amélioration des soins par l'innovation

Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise avait besoin d'un partenaire stratégique disposant de ressources, de l'expérience et du savoir-faire pour exploiter une technologie de pointe, gérer des opérations et des implémentations complexes, atteindre l'excellence opérationnelle et délivrer des résultats mesurables.

Au terme d'un appel d'offres qui aura duré plusieurs années, l'entreprise a finalement choisi de développer un partenariat stratégique à long terme avec les spécialistes en gestion documentaire de Xerox.

Atteindre l'excellence opérationnelle. Réduire les coûts chaque année.

La solution

Nous avons collaboré étroitement avec l'entreprise afin de développer, mettre en oeuvre et gérer une solution intégrée de gestion documentaire externalisée à l'échelle de l'entreprise.

- Nous avons remplacé l'équipement de bureau obsolète par des systèmes multifonctions de pointe, destinés à améliorer la qualité et l'efficacité. L'introduction du numérique a ainsi permis d'automatiser les workflows d'informations.
- Nous avons aidé l'entreprise à optimiser son infrastructure de bureau en gérant les périphériques d'impression, la maintenance et les consommables avec nos spécialistes Services d'entreprise Xerox®.
- Nous avons développé un référentiel numérique hébergé permettant au service clientèle de l'entreprise d'accéder rapidement aux informations clés de ses membres.
- Nous avons renforcé la sécurité et amélioré le système de télécopie essentiel à la communication avec les médecins.
- Nous avons soutenu une série de projets destinés à améliorer la communication avec les membres en appliquant une stratégie rentable et sans risques.
- Nous avons optimisé l'impression interne et externe, notamment pour les relevés de prestations.
- Nous avons rationalisé les services de courrier et ajouté une chaîne électronique de contrôle pour différents types de courrier.

En outre, nous avons aidé l'entreprise à rationaliser la mise en oeuvre de cette solution et à la faire adopter aux employés en utilisant les méthodologies de gestion des changements et Lean Six Sigma qui ont déjà démontré toute leur efficacité.

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 ce que nous pouvons apporter aux fournisseurs de soins de santé, consultez notre site www.xerox.fr/services.

Les résultats

Grâce à nous, l'entreprise a déjà économisé 5 millions de dollars en gestion documentaire, un chiffre qui devrait encore augmenter. Elle a également transformé son activité en améliorant considérablement ses processus documentaires.

En voici quelques exemples :

- Optimisation de l'infrastructure de gestion documentaire
- Création d'une base solide pour un système intégré de gestion de contenu d'entreprise
- Rationalisation des processus métier et automatisation plus rapide avec l'utilisation croissante de documents numériques
- Amélioration de la qualité, de la rentabilité et de la rapidité des services d'impression internes et externes
- Réduction des stocks de documents et meilleur contrôle des versions
- Plus grande satisfaction des clients grâce à la réorganisation des relevés de prestations
- Accès plus rapide, pour le service clientèle, aux dernières informations des clients pour une durée d'appel plus courte et des coûts moins élevés
- Plus grande fiabilité et sécurité renforcée des communications avec les médecins grâce à un système de télécopie entrant et sortant hébergé
- Économies majeures et meilleure transparence des services de courrier
- Partenariat stratégique à long terme destiné à améliorer la gestion documentaire et à réduire les coûts chaque année.

Grâce aux avantages de la gestion documentaire externalisée, notre client peut à présent consacrer davantage de ressources au développement de services de soins innovants.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Améliorer les processus documentaires
- Développer une approche globale de gestion documentaire
- Accélérer l'automatisation
- Augmenter l'efficacité et réduire les coûts des environnements de bureau et d'impression
- Améliorer le service clientèle
- Améliorer la communication avec les médecins et les membres du personnel
- Atteindre l'excellence opérationnelle concernant les services de courrier

La solution

- Infrastructure de bureau optimisée en gérant l'équipement, l'entretien et les consommables
- Référentiel de documents numériques
- Système de télécopie entrant/sortant hébergé
- Stratégie rentable de communication avec les membres
- Impression externalisée et services de courrier
- Méthodologies de gestion des changements et Lean Six Sigma

- Stratégie rentable de communication avec les membres
- Impression externalisée et services de courrier
- Méthodologies de gestion des changements et Lean Six Sigma

Les résultats

- Plus de 5 millions d'économies
- Nette amélioration de l'infrastructure de bureau, de l'efficacité des employés et de la productivité
- Approche stratégique globale de gestion documentaire
- Amélioration de la communication avec les médecins et les membres du personnel
- Plus grande satisfaction des clients
- Excellence opérationnelle en impression et services de courrier
- Partenariat à long terme destiné à améliorer l'efficacité et à réduire les coûts chaque année

