

Partena gère ses documents avec SkillTeam

❶ Forte consommatrice de documents papier, la mutualité libre Partena a trouvé chez SkillTeam une des pièces essentielles de sa solution d'optimisation des flux de documents et d'automatisation de ses processus de production.

MARC HUSQUINET

Avec plus de 440.000 affiliés, Partena Mutualité libre est l'une des plus grandes mutualités de l'Union Nationale des Mutualités libres. La nature même de son activité (remboursement de dépenses de soins de santé et paiement d'un revenu de remplacement en cas d'incapacité de travail ou de maternité essentiellement) oblige les 500 collaborateurs de Partena à traiter en permanence de très gros volumes de documents. "Même si l'on constate une croissance régulière de l'utilisation des flux électroniques et de l'internet, près de 90% de nos activités de gestion sont basées sur du papier. Et toute communi-

tion officielle émise à l'attention des clients et prestataires de soins se fait toujours sur papier", explique Benoît Brassart, 'chief information officer' de Partena.

La Mutualité a dès lors décidé en 2002 d'opérer une refonte complète de la gestion des documents (reçus et émis): conception, production, envoi, réception, diffusion interne, etc.

Flux automatisé

Face à la gestion des documents entrants, Partena a lancé un projet de numérisation. A fin 2005, plus de 80% de ceux-ci seront scannés et injectés dans des flux électroniques à destination des gestionnaires.

Parallèlement, elle s'est attachée à structurer le flux des correspondances produites par ses applications métiers. Dans la solution en place, l'essentiel de ces correspondances était généré en 'batch', la nuit, et imprimé sur de grosses imprimantes centralisées. De par la conception du produit et les infrastructures héritées, il n'était pas vraiment imaginable de pouvoir produire des documents de qualité en immédiat dans tout endroit de l'entreprise.

C'est alors que SkillTeam a proposé l'outil Mapping/400 de l'éditeur français Cogninor. Destinée à l'iSeries, cette solution permet, entre autres, d'adapter et de reformater les fichiers d'impression, d'y ajouter des éléments comme des codes à barres, d'effectuer les opérations de calibrage et de tri, puis d'orienter les documents vers l'une des 420 imprimantes réparties dans les 3 sièges et les 60 agences. Elle permet aussi d'alimenter les Xerox d'un prestatai-



Benoît Brassart, 'chief information officer' de Partena: "Il n'était pas question pour nous de faire compliqué pour le plaisir".

re externe qui se charge de l'impression, de la mise sous pli et de l'expédition.

Economies

L'implémentation de Mapping/400 a permis non seulement d'automatiser davantage le processus de gestion des documents, mais aussi de réaliser de substantielles économies. D'abord dans les coûts postaux, par une meilleure optimisation des envois - "Nous avons pu réduire nos frais de timbrage, alors que les coûts postaux ne cessent d'augmenter". Ensuite

au niveau du parc d'imprimantes qui peut désormais, sans investissement, produire partout et en immédiat, des documents de qualité.

De même, l'insertion aisée de codes à barre sur tout document à renvoyer (40% de l'ensemble des documents) permet d'éliminer des manipulations coûteuses et accélère les processus de traitement (d'où de nouveaux gains) lors de la réception et numérisation des documents entrants.

Par ailleurs, l'externalisation des opérations d'impression, de mise sous pli et d'expédition chez un partenaire externe économise, pour le personnel, du temps en manutention.

Enfin, Benoît Brassart considère que la qualité du service rendu a été améliorée. "Il n'était pas question pour nous de faire compliqué pour le plaisir. Le client est juge de la qualité du service que nous lui rendons", insiste-t-il, sachant que l'image de Partena est en jeu.

Et Benoît Brassart compte encore réaliser d'autres économies à l'avenir, compte tenu des énormes possibilités qu'offre encore Mapping/400. ■

Partena bespaart op documenten

➤ Het onafhankelijk ziekenfonds Partena, een zware verbruiker van papieren documenten, heeft bij SkillTeam een hoogst belangrijke oplossing gevonden om haar documentstromen te optimaliseren en haar productieprocessen te automatiseren.

MARC HUSQUINET

Met meer dan 440.000 leden hoort het Onafhankelijk Ziekenfonds Partena tot de groteren binnen de Landsbond van Onafhankelijke Ziekenfondsen. Door de aard van de activiteit (terugbetaling van uitgaven in de gezondheidszorg en betaling van een vervangingsinkomen, voornamelijk bij arbeidsongeschiktheid en moederschapsverlof) zijn de 500 medewerkers van Partena verplicht om permanent grote documentvolumes te behandelen. "Ook al stellen we een gestage groei vast in het gebruik van elektronische middelen en internet, toch blijven zowat 90% van onze activiteiten gebaseerd op papier. Alle officiële communicatie naar klanten en zorgverstrekkers gebeurt nog altijd op papier", zegt Benoît Brassart, 'chief information officer' van Partena.

Het ziekenfonds besloot daarom al in 2002 tot een totale herziening van het beheer van de ontvangen en verzonden documenten: ontwerp, productie, verzending, ontvangst, interne verdeling, enz.

Geautomatiseerde stromen

Partena lanceerde een digitaliseringsproject om de binnenkomende documenten te beheren. Tegen eind 2005 zal meer dan 80 procent ervan gescand worden. Ze worden ingebracht in de voor de beheerders bestemde elektronische stromen.

Tegelijkertijd besloot het bedrijf de correspondentiestromen van haar belangrijkste toepassingen te structureren. Met de huidige oplossing werd de briefwisseling hoofdzakelijk 's nachts en in 'batch' aangemaakt, waarna ze gedrukt werd op

grote centrale printers. Het productconcept en de overgeërfde infrastructuur maakten het niet echt mogelijk om kwaliteitsdocumenten rechtstreeks te produceren in alle uithoeken van de onderneming. Maar dan kwam SkillTeam met Mapping/400 van de Franse uitgever Cognor. Met deze op iSeries gebaseerde oplossing kunnen printbestanden onder meer aangepast en geherformateerd worden. Verder kunnen elementen zoals barcodes toegevoegd en kalibreer- en sorteerbewerkingen uitgevoerd worden, waarna de documenten gestuurd worden naar een van de 420 printers, verdeeld over de 3 zetels en 60 agentschappen. Zelfs Xerox-printers van een extern bedrijf, dat instaat voor het drukken, onderomslag steken en verzenden van de documenten, kunnen aangestuurd worden.



Benoît Brassart, 'chief information officer' van Partena: "We dachten er niet aan dit ingewikkeld te maken voor ons plezier."

Besparingen

Met de invoering van Mapping/400 slaagde men er niet alleen in om het documentenbeheer te automatiseren, maar ook om aanzienlijke besparingen te realiseren. In de eerste plaats in de portkosten, door een doorgedreven optimalisatie van de verzendingen. "Hoewel de portkosten maar blijven stijgen, konden wij onze kosten voor postzegels toch verminderen". Vervolgens in het printerpark waar kwaliteitsdocumenten voortaan overal en gelijk wanneer gedrukt kunnen worden, zonder extra investering.

Bovendien zorgt de makkelijke invoer van barcodes op terug te sturen documenten (40% van alle documenten) ervoor dat kostbare handelingen geschrapt kunnen worden en dat het behandelingsproces versneld wordt (met opnieuw winsten tot gevolg) bij de ontvangst en digitalisering van de binnenkomende documenten.

Trouwens, de outsourcing naar een externe partner van de handelingen voor drukken, onderomslag steken en verzenden, zorgt er ook voor dat het personeel tijd uitspaart.

Tot slot vindt Benoît Brassart dat de kwaliteit van de geleverde dienst verbeterd is. "We dachten er niet aan dit ingewikkeld te maken voor ons plezier. De klant oordeelt over de kwaliteit van de dienst die wij hem bieden", beklemtoont hij, wetend dat het imago van Partena op het spel staat.

Benoît Brassart is overtuigd dat hij in de toekomst nog besparingen kan realiseren, rekening houdend met de enorme mogelijkheden die Mapping/400 nog biedt. ■