



# innova

## *parfaitement assuré*

**Comment le courrier entrant fait son chemin, de manière indépendante, pour arriver jusqu'au gestionnaire en charge de son traitement**

**Une étude de cas**

**innova Versicherungen a mis en place fin 2013 un nouveau processus de traitement numérique des courriers entrants.**

Les entreprises reçoivent aujourd'hui des documents de différentes manières. Que cela se fasse par la voie postale classique ou par courrier électronique. Ces derniers sont souvent accompagnés également de pièces jointes. Les documents entrants peuvent la plupart du temps se répartir en quelques catégories prévisibles (factures, demandes d'offre, demandes d'adhésion, licenciements, etc.), mais le nombre de variantes rend ensuite impossible un traitement immédiatement automatique. Il reste que pour pouvoir affecter rapidement et de manière efficace les documents à leurs processus respectifs, ils doivent au préalable être classés.

L'assureur-maladie innova a mis en place fin 2013 un nouveau processus de traitement presque entièrement numérique de ses courriers clients entrants. Tessi Solutions a conçu le processus permettant l'intégration du courrier postal et électronique entrant, dont les documents peuvent être rédigés en allemand, français ou italien. Les courriers électroniques sont directement triés par le serveur de courrier électronique et les

informations pertinentes, comme les numéros d'assuré, les noms et adresse des patients ainsi que les fournisseurs de prestations (médecins, hôpitaux, thérapeutes, etc.) y sont automatiquement passés au crible. En plus du courrier électronique en lui-même, les éventuelles pièces jointes sont analysées de la même manière. Cependant, parallèlement aux fichiers textes et PDF, les formats Microsoft Office peuvent aussi être lus.

Les documents papier sont triés préalablement par des collaborateurs d'innova, recouverts d'une page de garde spécifique et ensuite transmis à Tessi Solutions pour leur traitement complémentaire. Ils y sont numérisés et traités par reconnaissance optique de caractères, et – tout comme les courriers électroniques – les informations clés y sont scrupuleusement recherchées. Le système est en mesure de différencier automatiquement un grand nombre de documents-types préalablement « entraînés » (factures, rapports médicaux, etc.) grâce à des modèles et d'y rechercher ensuite rigoureusement les informations spécifiques. Pour une facture par exemple, son montant

## innova Versicherungen

La société innova Versicherungen AG est un assureur de personnes indépendant actif au niveau national. La proposition d'assurances comprend des assurances maladies et -accidents pour des clients particuliers et des entreprises. innova se distingue par des services de qualité hors norme et des solutions axées sur les besoins spécifiques comme une assurance maladie complémentaire pour les non-fumeurs ou les assurances perte de gain pour les petites et moyennes entreprises ou les associations professionnelles ou sectorielles.

[www.innova.ch](http://www.innova.ch)

total sera recherché, ce qui ne sera pas le cas pour un rapport médical. Actuellement, soixante documents-types différents ont été définis, qui comptent chacun jusqu'à dix sous-catégories. En fonction de son contenu, un document est par la suite assigné à l'un des six destinataires possibles.

L'analyse automatique des documents est très performante, pourtant un contrôle manuel et un éventuel traitement ultérieur des documents sont indispensables. Un professionnel expérimenté compare alors les données extraites automatiquement de l'image numérisée, c'est-à-dire du courrier électronique. Il peut par exemple ajouter une information manquante ou corriger un numéro d'assuré qui n'a pas été reconnu correctement. L'intégration de bases de données, qui contiennent les données contractuelles, les données de base des clients, les fournisseurs de prestations et autres, est particulièrement utile. Si le numéro d'un patient n'est pas complet, le système complète les données manquantes dans le formulaire d'enregistrement en une fraction de seconde et réduit ainsi le travail manuel. De plus, la saisie de données erronées est évitée dès le départ, ce qui accélère énormément le processus et garantit totalement la qualité des données.

En moyenne, Tessi Solutions traite par jour environ 500 documents pour innova. Grâce à ce processus extrêmement efficace et à l'excellent support logiciel, une personne peut traiter jusqu'à trois documents par minute. Lorsque la saisie est terminée, le document reste à la disposition d'innova pendant une heure sur le serveur pour y effectuer tout travail complémentaire. Tessi Solutions conserve tous les documents papier pendant trois mois. Ils sont ensuite détruits en toute sécurité dès lors qu'ils n'ont plus été sollicités entre-temps. •



Bruno Hähni, Responsable du service des Ressources humaines, Membre du Directoire



Martin Küng, Responsable informatique

## Bruno Hähni, membre du conseil de direction d'innova, et Martin Küng, responsable informatique, détaillent le projet et son contexte

### Un programme ambitieux

Le premier objectif du projet était d'optimiser de manière globale le processus de traitement de la correspondance des clients. Jusqu'alors, le courrier entrant était exclusivement traité sur papier par les employés et pour finir scanné pour être archivé de manière numérique. innova ne pouvait alors bénéficier que de façon très limitée des avantages des documents électroniques. Début 2013, un nouveau processus fut introduit, basé sur le vaste Panel suisse des ménages (PSM) de Centris AG (Solothurn, Suisse), du secteur suisse des assurances. Le composant de numérisation développé et exploité par Tessi Solutions enregistre les documents numérisés et les données extraites dans cette solution de workflow, et pose ainsi les bases du remplacement du papier par les données numériques.

### Succès de la transition

Bruno Hähni souligne que l'introduction de ce nouveau processus a permis d'accroître l'efficacité du travail : les documents, c'est-à-dire les données extraites, sont disponibles en permanence sur les lieux de travail où ils sont utilisés. Même si plusieurs personnes voire des équipes totalement différentes travaillent sur un même dossier, elles ne doivent plus faire de copies ou transporter de papiers. Le travail fastidieux avec des agrafes appartient donc au passé. En outre, l'accès aux données numériques peut être réglementé et contrôlé, ce qui était à peine possible pour les documents papier. Il est également avantageux que les collaborateurs et la direction aient maintenant constamment un aperçu exact du processus de travail et de l'état d'avancement de chaque dossier. D'après M. Hähni, les quelque 60 collaborateurs concernés ont bien accepté le nouveau processus et la nouvelle méthode de travail. C'est particulièrement visible dans les progrès rapides faits au cours de l'apprentissage du maniement du système et dans la productivité croissante.

### Extension du périmètre planifiée

Dans un futur proche, innova aimerait stabiliser d'abord les nouveaux acquis du fonctionnement quotidien et continuer à optimiser la qualité. MM. Hähni et Küng envisagent d'autres possibilités de développement à long terme : Ainsi, éviter le tri des documents, situé en amont du processus de numérisation pourrait encore raccourcir la durée du traitement. Entre autres, la reconnaissance du type de document et son contenu sera à optimiser. Il est vrai qu'une reconnaissance entièrement automatisée de tous les types de documents pourrait être difficilement envisageable en raison de leur grande diversité, de sorte qu'un certain travail manuel sera toujours nécessaire. Dans l'absolu, un degré plus important d'automatisation reste encore à atteindre et le traitement doit être plus rapide, ce qui devrait aussi bénéficier au service clientèle. innova peut ainsi se baser sur l'expérience positive des projets existants.

### Travail en bonne intelligence avec des spécialistes

MM. Hähni et Küng évaluent positivement ce partenariat avec Tessi Solutions, société responsable de la numérisation. « *Au vu de la complexité du projet global avec ses différentes composantes, la réduction des risques a joué un facteur-clé dans la réussite de la mise en place. Nous avons déjà travaillé de manière très satisfaisante avec Tessi Solutions sur des projets antérieurs et connaissons l'entreprise, sa renommée et son expérience en tant que fournisseur de solutions de numérisation. Nous sommes non seulement satisfaits de la collaboration dans le cadre de ce projet, mais aussi de la qualité toujours croissante de la solution fournie et des services* », déclare M. Hähni. Il vante également l'offre globale intéressante et très compétitive que propose Tessi Solutions, contrairement à d'autres offres. •



Client  
innova Versicherungen

Mots clés  
Réception de courrier par voie électronique  
Classification

Secteur  
Assurances

Services et produits  
Traitement quotidien du courrier client entrant

Lancement  
2013

La société Suisse de Tessi S.A. (France) a été créée en 2016 lors de l'acquisition de RR Donnelley Suisse.