

# LES ROBOTS AU SERVICE DE L'AUTOMATISATION : UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES CAS COMPLEXES ET DES CLIENTS PLUS SATISFAITS



«Avec la solution d'automatisation robotisée pour le traitement des cas complexes conformément à l'art. § 62 du Code de la Sécurité sociale V, Swiss Post Solutions pourra proposer une solution innovante et pérenne, nous permettant d'aider les caisses d'assurance maladie à répondre mieux et plus rapidement aux attentes de leurs assurés.»

– Marion Kammel, conseillère assurance sociale auprès de Swiss Post Solutions

**Aucun assuré n'aime attendre le virement de remboursement des excédents versés. Afin de faire face aux nombreuses demandes de remboursement complexe en début d'année, les caisses d'assurance maladie doivent mettre en place des solutions de traitement efficaces. Il n'est pas toujours facile de maîtriser les opérations de traitement complexes uniquement avec des assistants. Un vaste projet actuellement réalisé par Swiss Post Solutions (SPS) en partenariat avec une caisse d'assurance maladie montre clairement que la robotique constitue une réelle alternative. L'utilisation de robots permet de réduire sensiblement le temps requis pour le traitement, ce qui permet de diminuer les contraintes.**

Pendant les jours fériés à la fin de l'année, beaucoup ont le temps de régler leurs affaires d'assurances, de trier les documents de paiement et de poser leurs demandes de remboursements d'excédents versés. Les caisses d'assurance maladie connaissent une sur-

charge de travail régulière en début d'année, qu'il n'est pas possible de régler simplement avec des capacités supplémentaires.



## Réduction

des délais de traitement pour une meilleure satisfaction du client

### La compétence technique est indispensable

Lors du traitement des réclamations pour le remboursement des excédents versés, la demande et toutes les pièces jointes, à savoir les justificatifs de revenus et de versements sont généralement numérisées dans un premier temps. Cette opération est suivie par l'opération complexe de l'analyse et qui prend beaucoup de temps en cas de traitement manuel.

### Automatisation intelligente

L'utilisation de solutions d'automatisation permet à Swiss Post Solutions de combiner des solutions d'externalisation, comme la numérisation, la reconnaissance optique de caractères (OCR), l'enregistrement et l'extraction des données à des dispositifs en offshore ainsi qu'à la robotique et à l'intelligence artificielle. Ces technologies sont utilisées dans différents secteurs tels que le secteur bancaire, de l'assurance et de la santé, et sont particulièrement efficaces pour la gestion de tâches répétitives ou dans le cadre de processus saisonniers ou urgents.

En savoir plus sur nos solutions:



**SPS**   
Swiss Post Solutions

Tous les documents sont-ils complets ? Qui fait partie de la famille ? Les revenus bruts de tous les membres de la famille doivent être déterminés afin de définir la limite de charge individuelle. En cas de maladie chronique, la limite de versement n'est que de 1 % des revenus bruts, et de 2 % dans les autres cas. Après avoir déterminé la limite de prise en charge, les documents de paiement présentés sont vérifiés afin de déterminer s'ils sont conformes ainsi que le montant. Si le montant des versements accordés dépasse la limite de prise en charge, l'excédent est remboursé.

Le traitement de ces demandes est coûteux en temps. Les assistants ayant suivi une formation courte ne sont pas suffisamment qualifiés et familiarisés avec les procédures pour pouvoir apporter rapidement une assistance efficace. Par ailleurs, le taux de risque d'erreurs augmente sensiblement avec l'intervention de personnels non spécialisés. Il n'était pas possible d'éviter dans le passé les charges supplémentaires considérables liées à la formation et à l'assurance qualité.



## Précision

élevée grâce au Contrôle automatisé de la réglementation

### Option de solution d'automatisation

Même si de nombreux assurés utilisent déjà l'attestation d'exonération couvrant l'année civile complète, l'automatisation par robot des opérations de remboursement permet un potentiel d'optimisation considérable.

« Les robots sont 'ultraqualifiés' et sont disponibles 24h/24, y compris les week-ends et les jours fériés », explique Marion Kammel, responsable projet au sein de Swiss Post Solutions. « Mais ce sont les modalités pratiques qui posent problème. Il a donc été nécessaire de nous assurer qu'aucun problème technique ne survient dans le projet et que les avantages escomptés se produisent aussi. »

Swiss Post Solutions  
www.swisspostsolutions.com



## Économies

de coûts grâce à la réduction des besoins en personnels

SPS utilise l'OCR au cours de la première étape de la solution mise en oeuvre afin de disposer des données issues des demandes, des justificatifs de revenus, des bulletins d'excédents versés et des autres documents afin de les transmettre au robot dans un format structuré. Une fois toutes les données présentes, le robot commence le traitement dans le strict respect des règles définies par l'entreprise. Le contrôle à base de règles par le robot est externe, les données sont ensuite transférées vers le système de caisse d'assurance maladie correspondant. Le traitement est documenté et le chargé de clientèle reçoit un statut du résultat avec des indications selon lesquelles l'opération est finalisée.

### Des résultats convaincants avec l'automatisation

Le projet a permis au robot de traiter avec succès des cas complexes portant sur les aspects techniques les plus divers.

Parmi les défis, on peut citer, outre l'identification des différents types de revenus, l'interprétation des bulletins d'excédents versés et l'identification des informations pertinentes avant le contrôle, afin de ne reprendre dans le système que les données consolidées. Ainsi, le logiciel du robot reconnaît les doublons d'attestations comme par exemple une attestation de pharmacie, qui figurait déjà dans une facture groupée de pharmacie, ou des attestations de paiement pour les factures présentées.

La solution robotisée est remarquable, mais pas uniquement d'un point de vue technique. On observe ainsi clairement que l'on peut obtenir une réduction de près de 50% de l'usage manuel et ainsi par la même occasion, les délais de traitement. Les assurés peuvent

se faire rembourser plus rapidement, ce qui contribue à la satisfaction du client ; dans le même temps, on assiste à une réduction des besoins en personnel.



## 50%

de réduction des activités manuelles

Les étapes du processus comme la lecture OCR, le traitement des demandes incorrectes ou incomplètes, l'assurance qualité et la procédure de remboursement ne sont pas automatisées dans le logiciel. En validant les données fournies par l'OCR à l'aide de règles spécifiques et par la transmission de ces données vérifiées au système de caisse d'assurance maladie, il est possible de réduire les temps de traitement, d'améliorer la précision et de réduire ainsi les coûts de traitement.

**SPS**

Swiss Post Solutions