

# VISANA

Service complet avec garantie de qualité sous un même toit:  
Output Imprimé dans les délais à des millions d'exemplaires

Défi	Solution	Avantages
 <p><b>Charge considérable en personnel et en temps</b> pour les processus de travail liés à l'impression</p>	 <p><b>Externalisation généralisée</b> de la gestion des impressions à l'aide d'une offre de services sur mesure de SPS</p>	 <p><b>Absence de coûts d'infrastructures et de coûts fixes internes</b> Délestage des ressources internes</p>

Le groupe Visana mise systématiquement sur une qualité de service élevée et l'efficacité des processus. Elle est ainsi sur la bonne voie pour satisfaire ses clients. Afin de poursuivre cette progression fructueuse en des temps marqués par des réformes importantes au niveau de politique de la santé et par une densité réglementaire croissante, Visana a très tôt pris les options qu'il fallait. Pour optimiser ses coûts internes et en même temps garantir un service à la clientèle de première qualité, Visana a externalisé tous les processus liés à l'output imprimé vers Swiss Post Solutions. En plus de la confiance placée dans la marque «Poste» et de l'excellent rapport prix / prestations, la garantie donnée en termes de capacités et de qualité a aussi été déterminante pour le choix de SPS comme partenaire d'outsourcing car, finalement, ce sont chaque année 8,5 millions d'envois qui doivent parvenir à leurs destinataires.

## Défi

L'output imprimé est un important moyen de communication pour les assureurs maladie. L'investissement en temps et en personnel pour les processus opérationnels y relatifs est donc aussi considérable. L'externalisation des processus liés à l'impression, la mise sous plis et la distribution des communications, des décomptes et des documents d'assurance qu'un assureur maladie expédie en grand nombre constitue par conséquent une bonne solution. En recourant à un prestataire spécialisé externe comme SPS, ces tâches peuvent être effectuées de manière nettement plus efficace et économique qu'au sein de l'entreprise.

En effet, lorsqu'il s'agit de laisser les clients sur une impression positive, ce sont en premier lieu la qualité et la fiabilité qui comptent. Visana a d'abord confié à un prestataire externe uniquement ses

travaux d'impression. Lorsqu'il a fallu investir dans la mise sous pli, elle a externalisé ce processus au même prestataire. Le plan était bon, mais échoua dans sa mise en oeuvre pratique à cause de ses constants défauts de qualité. C'est la raison pour laquelle Visana a évalué d'autres alternatives et, parmi celles-ci, également celle d'un outsourcing complet.

## Solution

Après avoir étudié et évalué toutes les options, elle a décidé d'externaliser globalement la gestion de l'output. L'offre de services sur mesure de Swiss Post Solutions remplissait tous les critères décisifs et SPS a enlevé le marché.

Le challenge que pose l'output imprimé se situe dans le détail. Finalement, la correspondance n'est pas seulement une carte de visite



Nous sommes très satisfaits des services de Swiss Post Solutions. Quand bien même des niveaux de service clairs ont été définis, nous n'avons encore jamais dû discuter de leur respect.



– Christoph Lanz, Responsable Informatique chez Visana

vers l'extérieur, mais aussi un «outil» important pour le suivi des relations avec les clients. Visana et Swiss Post Solutions avaient dès le début une conception commune s'agissant de la qualité et des prestations de services à fournir.

La collaboration a très bien fonctionné. Partenaire compétent et expérimenté, SPS a été en mesure de rapidement éliminer les petits obstacles au niveau des adaptations à apporter aux enveloppes et aux modèles de lettre. SPS remplit également les exigences en ce qui concerne la flexibilité qui est souvent mentionnée comme étant une entrave à l'externalisation.

L'intégration de l'ensemble du processus de gestion de l'output dans les centres de courrier de la Poste procure à Visana des avantages concurrentiels décisifs. En langage chiffré, il s'agit de réaliser en temps et en heure plus de 100 travaux d'impression différents comportant des grilles quantitatives qui dépassent de loin la limite de capacité de prestataires plus petits:

- Volume journalier: de 10 000 à 20 000 envois, ce qui représente entre 30 000 et 40 000 pages imprimées
- Factures de primes: environ 250 000 envois périodiques totalisant quelque 750 000 pages imprimées
- Polices d'assurance: envoi annuel d'environ 1,1 million de documents, soit quelque 2,3 millions de pages imprimées

Pour Swiss Post Solutions, les volumes de pointe tout comme les productions de masse de Visana ne constituent pas un problème. Au contraire: la performance de traitement élevée de SPS génère

des économies d'échelle et, partant, des prix unitaires plus avantageux qui profitent à Visana.

La production de l'output dans les centres de courrier de la Poste Suisse et son injection directe dans le circuit de distribution de la Poste rendent les transports superflus et suppriment les retards dus aux interfaces.

Grâce au contrôle intégral des envois, les processus qui courent de la production jusqu'à la réception chez le destinataire peuvent être retracés en tout temps de manière transparente. Visana a ainsi la garantie que chaque envoi a été intégralement produit et expédié. Avec SPS comme partenaire d'outsourcing, Visana bénéficie par ailleurs de standards de sécurité et de qualité certifiés ISO et FINMA sur le déroulement du processus tout entier.

#### Avantages

Depuis que Swiss Post Solutions est responsable du traitement de l'output, Visana n'a plus à assumer de coûts d'infrastructure ni de coûts fixes sur le plan interne et les ressources ainsi libérées peuvent être avantageusement utilisées pour les affaires principales et le suivi de la clientèle.

- Communication professionnelle et efficace avec les clients
- Niveaux de service sur mesure pouvant, en cas de besoin, être adaptés de manière flexible
- Production et traitement dans la qualité requise d'envois en nombre sans contraintes de capacité
- Préparation des données, impression, mise sous pli et distribution sous un même toit



#### A propos de Visana

Avec plus d'un million d'assurés et un volume de primes de l'ordre de 2,7 milliards de francs, le groupe Visana fait partie des assureurs maladie leaders en Suisse. Au siège principal à Berne et dans plus de 150 agences réparties dans tout le pays, il emploie quelque 1200 collaborateurs. Le groupe Visana assure aussi bien des particuliers que des entreprises. Sous les marques Visana, sana24 et vivacare, il propose des solutions sur mesure pour l'assurance obligatoire des soins, les assurances complémentaires et les assurances de choses ainsi que pour l'assurance-accidents. Avec «Visana business», la clientèle entreprises profite de solutions d'assurance et d'une assistance non seulement pour la gestion de la santé en entreprise (BGM), mais aussi dans les questions concernant l'optimisation des processus.

En savoir plus  
sur la gestion des  
documents sortants

