



## Étude de cas : Entreprise d'assurance en soins de santé

### Un fournisseur d'assurance en soins de santé faisant partie de la liste Fortune 500 se modernise grâce aux services de courrier numérique

#### À propos du client

Cette organisation, qui est un fournisseur majeur d'assurance en soins de santé et qui fait partie de la clientèle de Ricoh depuis 2012, est l'un des plus importants fournisseurs de soins de santé commandités par le gouvernement pour des programmes comme Medicare et Medicaid ainsi que pour d'autres programmes de soins de santé commerciaux qui améliorent les résultats médicaux et les économies pour les membres.

Compte tenu de l'ampleur de ses activités liées au programme Medicaid, l'organisation doit gérer ses membres en fonction des exigences de l'État en offrant des services économiques de haute qualité entièrement intégrés qui se concentrent sur les membres de 65 ans et plus, tout en fournissant des services liés au programme Medicare aux membres n'ayant pas d'assurance ou pas d'assurance adéquate. L'organisation offre des produits abordables et fiables à des millions de personnes de partout au pays. Puisqu'elle compte une grande quantité de membres, l'organisation reçoit un volume élevé de courrier, et elle cherchait à obtenir de meilleurs avantages en matière de salle de courrier numérique.

#### Défis

- L'organisation reçoit des millions de télécopies et de pièces de courrier transmis par le service postal gouvernemental des États-Unis (USPS) chaque mois.
- Les réglementations gouvernementales régissant les programmes Medicare et Medicaid exigent des ententes de niveau de service (ENS) contractuelles.
- Le volume de courrier fluctue durant les périodes d'inscription, ce qui entraîne des défis liés au personnel.
- Un volume élevé de courrier est retourné en raison d'erreur dans les adresses et de l'inactivité de certains membres.
- L'automatisation des procédures et de la production de rapports est lacunaire.

Chez les importants fournisseurs d'assurance en soin de santé, les communications entrante et sortante, qui sont généralement du courrier physique et électronique, jouent un rôle majeur. Au sein de cette organisation, le courrier physique, transmis par l'USPS dans les cases postales des bureaux de poste, compte pour environ 40 % du courrier reçu, alors que le « courrier instantané » reçu électroniquement, principalement des télécopies, compte pour 60 % des réceptions.

Le courrier « non distribuable à l'adresse indiquée » (UAA, Undeliverable-as-addressed) ne peut être livré, et doit donc être transféré à une nouvelle adresse ou retourné à l'expéditeur. Étant donné qu'elle compte des millions de membres et qu'elle transmet fréquemment des communications, une quantité phénoménale de courrier est retournée à cette entreprise d'assurance en soins de santé.

L'entreprise d'assurance en soins de santé utilisait deux méthodes pour la mise à jour des adresses : le programme national sur les changements d'adresse (NCOA, National Change of Address) ainsi que les services de changement d'adresse privé (PCOA, Proprietary Change of Address). Le programme NCOA recherche les nouvelles adresses, à un niveau élevé, en se basant sur les changements d'adresse effectués par les individus auprès de l'USPS. Les services de PCOA, pour leur part, vérifient si une meilleure adresse, souvent associée aux entreprises de services publics ou à d'autres dossiers, se trouve dans les bases de données. La mise à jour des adresses est exigée selon les contrats, mais elle est aussi un avantage pour l'entreprise, puisque la réduction du courrier n'étant pas livré pourrait lui permettre d'économiser des millions de dollars chaque année.

L'entreprise traitait également un volume élevé de « courrier instantané », qui comprend le courrier entrant transmis depuis des cases postales, le courrier comptable, les courriels et les télécopies. Les ENS contractuelles exigeant le traitement complet sont extrêmement rigoureuses et elles font partie des contrats des clients, il faut donc s'y conformer.

De plus, l'entreprise faisait peu appel à l'intégration d'autres applications, de flux de travaux automatisés ainsi que d'outils liés à l'intelligence artificielle (IA) et à la production de rapports. Elle cherchait donc à améliorer ces domaines. Elle souhaitait trouver une meilleure façon de caviarder et de diviser les éléments de courrier provenant de fournisseurs ayant soumis de la documentation comprenant de multiples valeurs, ainsi que de rationaliser ses méthodes de réception du courrier électronique et du courrier transmis par l'USPS.

Les défis liés au personnel prenaient une grande place, et il était difficile de trouver des travailleurs pour les quarts de travail régulier, puisque bon nombre d'employés ne souhaitaient plus travailler au bureau, et pour les postes temporaires, devant être occupés durant la période achalandée des inscriptions. Les périodes creuses et les périodes achalandées normales du secteur limitaient la stabilité de la main-d'œuvre.

## Solutions

- L'entreprise a recours aux centres de services d'information d'affaires de Ricoh pour résoudre les défis liés au personnel.
- Ricoh gère désormais des dizaines de cases postales.
- La création de fichiers de métadonnées qui accompagnent les fichiers d'image formatés permet à ces derniers d'être facilement intégrés à la plateforme d'IA de l'entreprise.
- Les ENS pour les volumes élevés de documents non liés à des réclamations, comme les recours et les griefs, ont été révisés.
- La procédure de caviardage a été entièrement automatisée et a permis la création de douzaines de rapports personnalisés.

**« L'automatisation du traitement du courrier électronique et physique occupait une place importante au sein de nos activités d'affaires, puisque nous recevons et envoyons des millions de pièces de courrier réglementées chaque année. Nous n'aurions pas pu y arriver sans Ricoh. »**

— Vice-président, Opérations

Quelques jours après la signature de l'entente, l'équipe des centres de services d'information d'affaires (BIS, Business Information Service) de Ricoh a commencé à recevoir le courrier transféré depuis les anciennes cases postales. Le recours aux installations et au personnel de Ricoh a éliminé le fardeau lié à la gestion du personnel au sein d'un marché en fluctuation. Dans les centres BIS, l'équipe de Ricoh a créé deux flux de travaux pour répondre aux exigences et a appliqué, en aval, des règles d'affaires et l'extraction de données pour permettre la livraison sur sa plateforme et, ainsi, être en mesure d'accomplir les dernières étapes des flux de travaux. Ils ont également automatisé la procédure complète de caviardage, qui est un défi connu des payeurs d'assurance en raison de la façon dont les fournisseurs présentent les appels consolidés aux fins d'examen. Les avantages de la salle de courrier numérique commençaient à se faire sentir.

L'équipe de Ricoh a créé des fichiers JSON, un format ne dépendant pas des langages qui sert au stockage et à l'acheminement sécuritaire des données. Ces fichiers sont essentiels pour tout le courrier reçu, qu'il soit physique ou électronique. La création de fichiers JSON fait appel à deux interfaces de programmation (API, Application Programming Interface) pour la connexion à d'autres applications ainsi qu'à la technologie de Ricoh basée sur l'IA. L'équipe de Ricoh a également apporté d'autres améliorations aux fichiers JSON pour rehausser la précision des tâches réalisées par des humains qui sont toujours nécessaires à certaines procédures.

La production de rapports personnalisés pour le courrier « non distribuable à l'adresse indiquée » a permis à l'organisation d'améliorer ses bases de données internes ainsi que de grandement réduire les coûts d'envoi à des membres inactifs. La mise en place de systèmes intégrés a rehaussé l'hygiène des données en plus de réduire la quantité de courrier retourné et de courrier devant être envoyés à nouveau, grâce à la mise à jour des adresses.

Par la suite, pour le courrier instantané, représentant la majorité (60 %) du courrier entrant, l'équipe de Ricoh a rapidement porté son attention sur la simplification du traitement des documents électroniques. Le flux de travail automatisé du traitement des documents consiste à identifier les champs de données spécifiques nécessaires et à s'assurer que ces champs, et que des fonctions de suivi et de production de rapports, soient en place pour garantir l'acheminement adéquat. Ricoh a créé des douzaines de rapports personnalisés pour mettre en place une base de données centralisée qui automatise la création des rapports et qui fait le suivi des volumes de courrier reçu et livré pour permettre une réconciliation exhaustive, pour souligner les réussites et les échecs liés aux ENS, pour identifier les points d'origine et les tendances et bien plus encore.

## Résultats

- La livraison du courrier a été modernisée, automatisée et accélérée.
  - La quantité de courrier UAA a été réduite, ce qui entraîne d'importantes économies de temps et d'argent.
  - De nouvelles procédures ont rehaussé le respect des exigences de supervision des systèmes de gestion du contenu.
  - Le courrier fait l'objet d'un meilleur suivi et d'une plus grande transparence, tout au long de la procédure de tous les flux de travaux.
  - L'expérience des membres a été améliorée.
- 

« Ricoh a compris notre écosystème complexe qui comprend les réglementations fédérales et les règlements des États à l'égard de la réception et de l'envoi de courrier électronique et physique. L'équipe a analysé la situation globale et a ciblé des améliorations clés à apporter pour rehausser notre efficacité opérationnelle et notre rapidité, tout en gardant la cybersécurité en tête », explique le vice-président des opérations de l'organisation.

En faisant appel aux centres BIS de Ricoh pour le traitement du courrier, l'entreprise d'assurance n'a plus à se soucier des enjeux de personnel survenant lors des périodes creuses ou achalandées. Ainsi, elle peut se concentrer à offrir le meilleur service à ses membres. En effet, son temps de réponse plus rapide a grandement amélioré l'expérience des membres, mais également celle de l'organisation elle-même. Les retards ne sont plus un problème, et les ENS sont réalisées dans les délais.

« Ricoh a compris l'importance des avantages de la salle de courrier numérique dont nous avons besoin. Le traitement et la mise en place d'une solution de courrier modernisant nos systèmes et réduisant les dépenses liées au courrier non livré, à la recherche de nouvelle adresse et aux renvois ont grandement contribué à nos opérations. De plus, Ricoh a créé bon nombre de rapports automatisés et personnalisés qui nous permettent de faire un meilleur suivi et d'offrir une meilleure expérience client », explique le vice-président des opérations.

Ricoh a élaboré des procédures opérationnelles normalisées ainsi que des guides de formation, continuellement mis à jour, qui permettent à l'entreprise de connaître les pratiques exemplaires de son environnement d'affaires en constante évolution. La continuité d'affaires a été renforcée, et l'entreprise continue de prospérer et d'aider ses membres.

**« Ricoh a compris notre écosystème complexe qui comprend les réglementations fédérales et les règlements des États à l'égard de la réception et de l'envoi de courrier électronique et physique. L'équipe a analysé la situation globale et a ciblé des améliorations clés à apporter pour rehausser notre efficacité opérationnelle et notre rapidité, tout en gardant la cybersécurité en tête. »**

— Vice-président, Opérations

**Découvrez comment Ricoh peut vous offrir les [avantages d'une salle de courrier numérique](#) grâce à divers services qui transforment les données en information utile.**

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, Ontario L4W 5M3 | 1 800 63-RICOH CS-523-RIC © 2023 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits et des services de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

**RICOH**  
imagine. change.