

Success story PREVIADÉ

La société Préviade est une mutuelle, basée à Laxou près de Nancy, qui regroupe 700 000 adhérents à qui elle envoie de nombreux documents (feuilles de remboursement, cartes d'adhésion, appel de cotisations, prise en charges, devis...).

LE CONTEXTE

- Les fichiers d'impression issus de Unix et d'Unisys sont envoyés au moteur de composition FormScape (sur Windows NT) pour être mis en forme.
- Après le traitement de FormScape les formulaires électroniques sont dirigés vers l'imprimante de production bi-couleur pour y être imprimés et mis sous pli.
- Parallèlement les documents sont également archivés sous forme de micro fiche.

LA PROBLÉMATIQUE :

des télé-conseillères reçoivent et traitent 1500 appels téléphoniques par jour concernant des questions relatives aux contrats, modifications administratives, cotisations, nouvelles adhésions, remboursements, appels de cotisations, prises en charge, devis,.....)

Le temps de l'accès aux archives pour rechercher les informations nécessaires aux réponses était d'environ 2 ou 3 jours.

Afin de donner une réponse immédiate aux adhérents et donc d'améliorer le service à la clientèle il a été décidé l'installation d'une solution de gestion électronique des documents.

MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE

L'objectif de la solution d'archivage est donc dans un premier temps de permettre aux des télé-conseillères d'avoir accès à des documents relatifs aux dossiers clients de façon quasi immédiat.
Contrainte : les documents doivent être archivés tels qu'ils sont imprimés.

Dans une étape ultime, il est prévu de donner accès directement aux adhérents de la mutuelle via Internet à leurs documents.

Volumétrie à archiver

4 millions de pages/an.

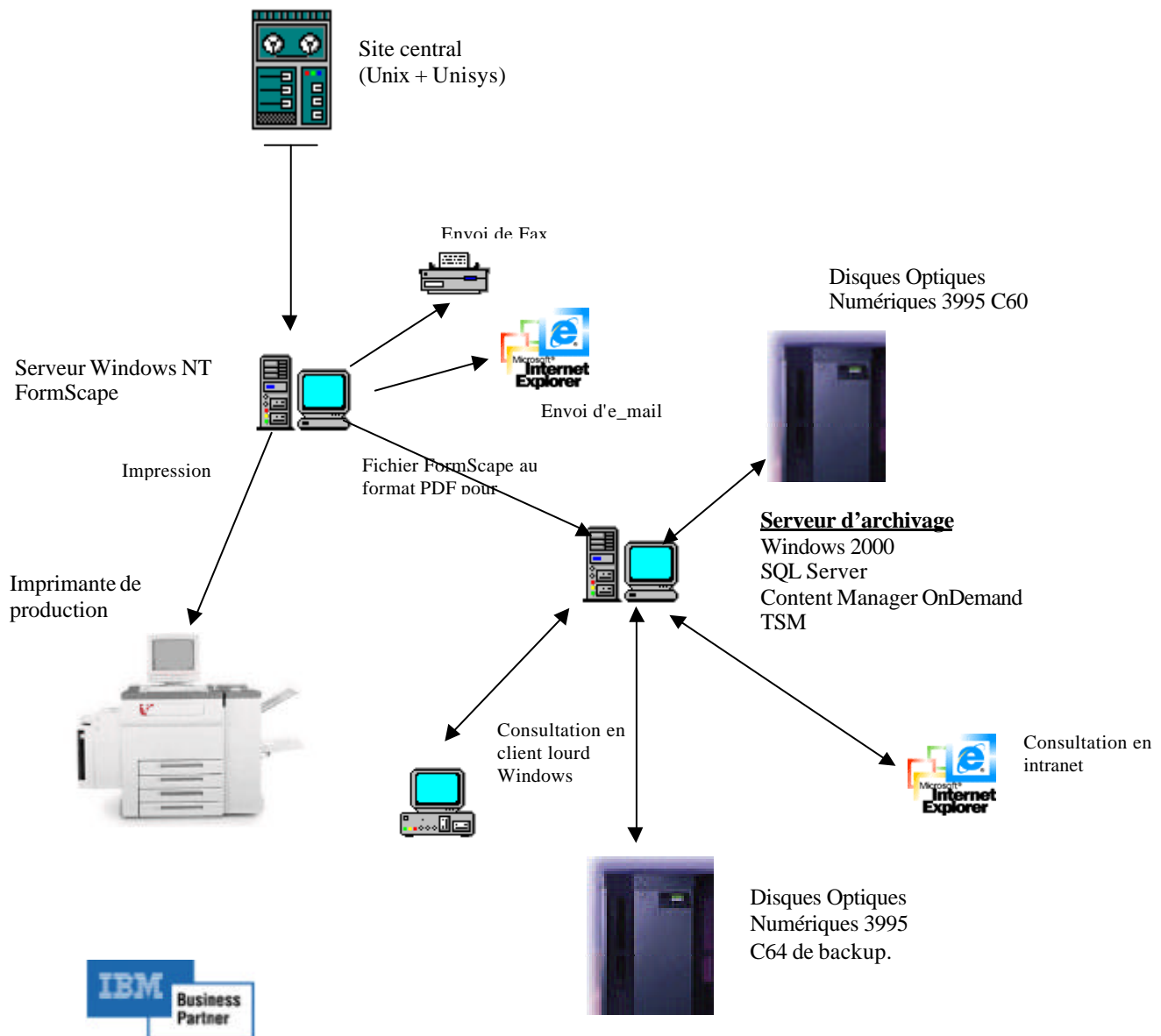
Sachant qu'il faut garder 2 ans en ligne.

Cela représente 8 millions de documents.

SOLUTION RETENUE

- ☒ Logiciel IBM Content Manager Ondemand avec base données SQL Server avec 15 accès Simultanés
- ☒ Logiciels IBM Websphere pour serveur applicatif WEB pour accéder aux archives en client léger
- ☒ Serveur Netfinity en Rack quadri Processeur
- ☒ 2 x baies de D.O.N IBM 3995 C64 et C60 (1 pour le back-up) gérées par Tivoli Storage Management

ARCHITECTURE MISE EN PLACE





Les formulaires électroniques issus de FormScape sont envoyés parallèlement à l'imprimante et au serveur d'archivage Content Manager OnDemand au format PDF.

Par ailleurs l'architecture en place prévoit non seulement l'archivage des éditions centralisées ou décentralisées mais également l'envoi de l'édition par fax ou e-mail

Content Manager OnDemand après indexation, archive ces documents sur les disques optiques numériques dans la librairie de production et dans la librairie de back-up

L'accès à l'archive par les collaborateurs interne de Préviade se fait à travers le réseau en mode client léger via Internet Explorer et en mode client/serveur avec le client Ondemand.

Intervenant chez Préviade : M. Germaux Directeur Informatique
M. Fix Responsable d'exploitation

PROJET FUTUR

- ☒ **Archivage de spool autres** : Archivage et stockage de spool, de base de données, de documents bureautiques (lettre word, fichier Excel, etc...)
- ☒ **Numérisation** : Archivage de documents entrants (papier, ...) via un Scanner et accès à ces mêmes documents à travers le réseau ou à travers un browser Internet.
- ☒ **Projet Extranet** : Accès aux documents archivés par les adhérents de Préviade via Internet.

A Propos de DS Informatique diffusion

DS Informatique diffusion est un IBM Software Business Partner spécialiste de la Gestion Electronique des Documents et du Knowledge Management. Revendeur à Valeur Ajoutée notre objectif est de mettre oeuvre des matériels et des logiciels standards du marché afin de répondre aux besoins de nos clients grands comptes ou PME/PMI.

Fondée en 1994, nous avons des bureaux à Paris et à Aix-en-Provence. Pour nous contacter vous pouvez nous téléphoner au +33 (0)1 41 40 03 90 ou bien consulter notre site Web :

<http://www.dsidiff.fr>.

