



# Case study: Hôpital de Vestfold

« **SendSuite nous offre un contrôle total** »

L'hôpital de Vestfold se compose de quatre grandes unités et offre la plupart des services médicaux. L'hôpital principal, qui abrite un grand service d'urgence, est situé à Tønsberg. C'est également là que se trouve le centre de distribution principal, qui reçoit quotidiennement un grand nombre de colis contenant des produits coûteux et à caractère sensible.

Appareils de technologie médicale, instruments chirurgicaux et implants prothétiques ne sont qu'un

aperçu du contenu des 50 à 100 colis livrés chaque jour. L'enregistrement manuel prenant beaucoup trop de temps, l'hôpital a recherché un système fiable, mais rapide pour l'enregistrement et le suivi des colis.

« Lors de la livraison des colis, nous devons écrire les informations relatives à l'expéditeur, au transporteur, au destinataire et à la date d'arrivée sur une feuille de papier qui était ensuite rangée dans un classeur. Le colis était ensuite livré et la signature était apposée directement sur cette feuille » déclara Jan Bøwig Nielsen, responsable du service de transport et de stocks.

Le suivi du colis lors de son transport au sein de l'hôpital était pratiquement impossible. La signature de la personne recevant le colis était souvent difficile à lire et dans certains cas complètement illisible. En raison de l'enregistrement manuel, certaines informations pouvaient parfois être incorrectes et peu fiables.

« Il était vraiment temps de prendre le contrôle des colis entrants », explique Jan Bøwig Nielsen.

## Un service amélioré et une plus grande confiance

En 2009, l'hôpital de Vestfold a installé une version antérieure de SendSuite Tracking qui a immédiatement amélioré la situation.

*« Informer sur la réception d'un colis, notamment son heure et son endroit de livraison était beaucoup plus facile. Cela fit une grande différence par rapport au système précédent, qui nécessitait la saisie de toutes les informations de livraison sur une feuille de papier.*

Nous avons dit adieu aux dossiers à feuilles volantes ! ». Actuellement, toutes les informations sont directement enregistrées dans SendSuite par le personnel qui reçoit la marchandise. Le système créé ensuite une étiquette à code-barres qui contient toutes les informations utiles. Cette étiquette est alors collée au colis et l'information synchronisée sur un terminal mobile. Lors de livraison du colis, la personne le recevant signe sur le terminal.

*« SendSuite est un excellent système convivial qui facilite l'identification de la personne ayant reçu une livraison. »*



 **Pitney Bowes**

Pitney Bowes Limited  
Building 5, Trident Place  
Mosquito Way, Hatfield  
Hertfordshire AL10 9UJ  
T: 08444 992 992  
F: 08702 415 249  
www.pitneybowes.fr

Presque tous les colis arrivent désormais à destination laissant une faible marge d'erreur. Cette dernière peut être, par exemple, lorsque l'expéditeur se trompe d'adresse. Toutefois ce problème se résout relativement rapidement. De même que le suivi d'un colis en vue de le comparer avec les informations d'une facture s'effectue rapidement et en toute facilité.

*« Cela a permis de renforcer la confiance que les expéditeurs et destinataires accordent à nos activités. Nous pouvons désormais leur montrer que nous disposons d'un contrôle total. Nous avons également réduit de manière considérable le temps consacré au suivi des colis. Nous y passons auparavant plusieurs heures par semaine. Désormais, nous n'y consacrons pas plus de 10 minutes ! »*

## Un système flexible aux diverses options

Le système de suivi SendSuite est actuellement un système autonome, mais il est possible de l'intégrer au système d'achats et de logistique de l'hôpital.

Cela signifie que lorsqu'une commande est enregistrée, toutes les informations sont automatiquement transférées vers SendSuite. La chaîne d'événements complète, de la commande à la livraison finale en passant par le paiement, devient encore plus facile à suivre. Ce système offre un plus grand gain de temps, un meilleur contrôle et un niveau de service supérieur.

*« Nous envisageons également la possibilité d'utiliser SendSuite afin d'exercer un contrôle optimal de nos colis sortants. Nous livrons une grande variété de produits aux patients vivant chez eux, de la nourriture aux sacs à dialyse. Cela nous garantira que les personnes chargées des livraisons se rendent aux bons endroits aux bons moments », déclare Jan Bøwig Nielsen.*

© 2014 Pitney Bowes. Tous droits réservés.

Pitney Bowes fournit des solutions technologiques pour des petites, moyennes et grandes entreprises. Ces solutions facilitent la communication avec les clients afin de fidéliser ceux-ci, et leur permettent d'augmenter leurs bénéfices. Bon nombre des solutions de la société sont fournies pour des plateformes ouvertes afin d'organiser, d'analyser et d'appliquer au mieux les données publiques et internes pour la communication réciproque avec les clients. Pitney Bowes inclut les communications par courriers directs, courriers transactionnels et centres d'appels dans son mix de solutions, de même que la messagerie par canaux numériques pour les applications Internet, e-mail et mobiles. www.pb.com