

Le temps des supports papier est révolu

Les solutions logicielles de suivi des courriers et colis facilitent le travail quotidien des services courrier et quais de réception des cliniques et hôpitaux. Finies les recherches de colis égarés grâce à l'archivage numérique de tous les flux de documents et marchandises. La gestion des équipements de valeur s'en trouve également plus sûre et transparente.

Les entreprises mais aussi les hôpitaux, administrations et établissements d'enseignement doivent gérer une quantité croissante de plis et colis aux contenus critiques, sensibles ou de valeur, arrivant et circulant dans leurs organisations. Le traitement de ceux-ci occasionne un coût supplémentaire non négligeable : les opérateurs des services généraux doivent réceptionner les colis, les saisir, les trier, les distribuer et répondre aux attentes et requêtes des expéditeurs et destinataires – et ce rapidement, afin de respecter les délais de livraison associés. Cette activité nécessite habituellement des ressources de temps et d'argent.

PLUS DE TRANSPARENCE

Pour une plus grande transparence et sécurité des envois postaux, il est conseillé aux entreprises de mettre en place un logiciel spécialisé dans la distribution interne de marchandises et dans le suivi de biens de valeur, tel que la nouvelle solution logicielle SendSuite™ de Pitney Bowes, évolution du

logiciel à succès Arrival, utilisé par plus de 7000 clients dans le monde.

La mise en place d'un logiciel pour la distribution et le suivi de marchandises permet de suivre n'importe quel article portant un code-barres : paquets, enveloppes, matériels médicaux, médicaments, échantillons, équipements, inventaires, documents

importants en tous genres... Le logiciel crée un circuit fermé de suivi des envois durant toute les étapes de circulation au sein de l'organisation, en générant un code-barres unique à chaque envoi. Celui-ci facilite le suivi de l'élément circulant en interne à chaque étape du processus.

C'est ainsi que le traitement de tous les

éléments entrants est rationalisé et que leur livraison s'en trouve accélérée. Grâce à la capture électronique de l'entrée des marchandises, tous les processus manuels sur supports papier parfois difficiles à déchiffrer sont éliminés, au profit d'une automatisation qui restaure contrôle et fiabilité. ➤

INTERVIEW

Michael Karl, Directeur du service Entrepôt & Logistique et administrateur du système Arrival au Centre Hospitalier Universitaire de Munich, décrit à FACTS l'expérience de l'hôpital avec le logiciel de gestion des colis Arrival.

FACTS: Quand le logiciel Arrival XE a-t-il été installé et pour quelle raison ? Utilisez-vous déjà un logiciel similaire auparavant ?

Michael Karl: Jusqu'en 2010, la gestion des colis entrants se faisait exclusivement sur la base d'un système de notes écrites sur papier : rien n'était capturé électroniquement. Cela avait pour inconvénient que les cahiers se perdaient ou que les écritures étaient difficiles à déchiffrer. Comme ce système était dépassé, la direction a décidé d'installer un logiciel approprié mais a d'abord sondé le marché en accord avec des spécialistes en entreposage & logistique et en informatique.

FACTS: Pourquoi la direction de la clinique a-t-elle choisi le système Arrival de Pitney Bowes ?

Karl: Parmi les fournisseurs que nous avons sélectionnés, Pitney Bowes était le seul à pouvoir développer une interface avec notre logiciel ERP SAP.

FACTS: Comment s'est passée la mise en place du logiciel et comment évaluez-vous certains aspects tels que la simplicité d'utilisation ?

Karl: Comparé à des projets similaires, la mise en place a été très simple et tous les participants ont respecté le planning. Cela est dû essentiellement à la bonne collaboration sur place entre l'équipe de projet de la clinique et les spécialistes informatiques de Pitney Bowes.

FACTS: Comment évaluez-vous d'autres aspects tels que la robustesse du système : y a-t-il eu des pannes ? Avec quelle rapidité ont-elles été solutionnées ? Le service client est-il facile à joindre ?

Karl: Durant la phase initiale de test qui a duré 12 mois, le logiciel a dû être intégré à l'infrastructure informatique et les utilisateurs ont d'abord dû se familiariser avec le système. Les expériences acquises ont permis d'adapter le logiciel encore plus précisément aux exigences individuelles. Après cette phase de test, le logiciel a fait la preuve complète de sa facilité d'utilisation et a été adopté par les utilisateurs. Cela a également été confirmé par des enquêtes internes que nous avons organisées à ce sujet. Le logiciel est très fiable, nous n'avons eu quasiment aucune panne. Et concernant les plus petits problèmes, le support de Pitney Bowes est arrivé sur place rapidement et a pu nous aider.

FACTS: Quels volumes et quels types d'envois le logiciel Arrival traite-t-il ?

Karl: Le service interne de collecte et de distribution du courrier du CHU traite entre 1200 et 1300 colis et plis par semaine. Il s'agit de courrier classique, de documentations spécialisées, d'articles de stock mais aussi d'accessoires médicaux comme des implants et des valves pour différentes spécialités de la médecine, donc avant tout des colis qui sont d'une grande importance, et parfois sensibles au facteur temps et /ou d'une grande valeur.

FACTS: En combien de temps avez-vous amorti votre investissement ?

Karl: Après la phase de test et une autre période d'utilisation d'environ un an et demi l'investissement a été complètement amorti.



FACTS: Comment évaluez-vous d'une manière générale le rapport qualité-prix du logiciel ? Seriez-vous prêt à le recommander ?

Karl: Après trois bonnes années d'utilisation nous pouvons dire que le rapport qualité-prix est très satisfaisant. Je peux recommander le logiciel en bonne conscience à tous les utilisateurs qui sont à la recherche d'une solution efficace et transparente de suivi et d'acheminement de documents et marchandises.

FACTS: Prévoyez-vous d'étendre votre utilisation du système de suivi de Pitney Bowes ?

Karl: Le logiciel est actuellement en train d'être installé sur le campus Großhadern où il est utilisé par 45 collaborateurs dont 11 opérateurs et sur 16 terminaux portables. Selon le directeur Michael Hermann, le logiciel doit également être installé sur le campus Innenstadt pour 7 autres cliniques et instituts d'ici la fin de l'année. En plus, il y aura également les domaines de la médecine de transfusion et celui de la pharmacie qui comprend l'approvisionnement complet en médicaments. En outre, 25 collègues doivent être équipés d'environ 20 périphériques portatifs.

DES DONNÉES TOUJOURS À JOUR

Grâce à des terminaux mobiles de capture des données, les mouvements de chaque colis peuvent être saisis et contrôlés. La livraison des envois est confirmée au moyen d'une signature électronique et inclut des données sur le lieu, la date et l'heure de la livraison. Une fois la livraison faite, les données sur le statut des envois sont mises à jour régulièrement par une synchronisation avec le système principal.

Sur la base de ces données, le système dirige les livraisons internes quotidiennes vers un service, un point courrier ou un itinéraire conformément aux règles de distribution en vigueur. Les opérateurs chargent les bons de livraison sous forme électronique et le processus de livraison s'en trouve ainsi accéléré. De leur côté, les destinataires des colis reçoivent un message par e-mail les informant que leur envoi est en chemin. Il est possible de localiser un colis à tout moment et des instructions de manipulation ou distribution spécifiques peuvent être envoyées au service courrier. Grâce à une fonction imageur, le système SendSuite™ peut prendre jusqu'à quatre photos de chaque colis entrant, afin de signaler tout dommage visible dès la réception du colis.

INFOS Le Centre Hospitalier Universitaire de Munich

Le Centre Hospitalier de Ludwig-Maximilians-Universität (LMU) à Munich est un centre de médecine de pointe et d'innovation, attachant une importance particulière à la qualité des soins individuels, la protection et la confiance. Avec plus de 2000 lits, le CHU offre un niveau de soins des plus élevés via 45 cliniques, instituts et services dans tous les domaines de la médecine. Le CHU de Munich, avec ses campus Großhadern et Innenstadt, est depuis le 1er octobre 1999 un organisme indépendant de l'Université de Munich d'un point de vue financier et administratif. Par cette fusion, le CHU de Munich est devenu l'un des plus grands hôpitaux d'Europe. Depuis qu'il a changé de forme juridique le 1er juin 2006, l'hôpital a acquis le statut d'une institution de droit public. Grâce à son énorme potentiel en matière de recherche, d'enseignement et de soins des patients, l'hôpital occupe une position dominante parmi les hôpitaux universitaires allemands. Il emploie environ 10 000 personnes actuellement.



Photographie : Wikipedia, Andreas Praefcke

DES UTILISATEURS TOUJOURS INFORMÉS

Avec le système de suivi de Pitney Bowes, les utilisateurs sont constamment informés du statut d'un envoi : qui l'avait en sa possession auparavant, qui l'a maintenant, où il se trouve

et quand il sera livré. Finies les recherches chronophages de documents et colis égarés, retardés ou livrés à un destinataire erroné. Le flux de travail tout entier de l'entrée du courrier à sa distribution est documenté de manière exhaustive et transparente.



PLUS DE TRANSPARENCE : Des rapports détaillés sur le cycle de vie des envois augmentent l'efficacité des services courrier et des quais de réception des marchandises.

