

Importante société d'ambulances aériennes en Europe, Tyrol Air Ambulance porte assistance à des milliers de personnes blessées ou malades à l'étranger chaque année. Un système de gestion documentaire garantit des flux de travail efficaces.



#500

Hemma Niederegger, chef de projet Ventes & Marketing, Tyrol Air Ambulance, Innsbruck, souligne le gain de compétitivité acquis grâce à la gestion électronique de documents :



« Depuis que nous utilisons la solution DocuWare, nos processus sont documentés automatiquement et nous apportent une meilleure traçabilité.

La digitalisation des processus et documents nous permet de créer une base orientée vers l'avenir pour poursuivre l'expansion de nos activités. »



- Pays :** Autriche
- Industrie :** Prestation de services
- Déploiement :** On-Premises
- Département :** Comptabilité, marketing, achats, assistance médicale, ambulance aérienne, technologie, gestion des matériaux
- Intégration :** Logiciel de comptabilité BMD

En 1976, Tyrol Air Ambulance rapatrie son premier blessé à domicile . Aujourd’hui, l’équipe de la célèbre entreprise de rapatriement sanitaire aérien intervient en cas d’urgence médicale à l’étranger et transporte chaque année des milliers de patients vers leur pays d’origine grâce à des avions spécialement équipés. Chaque projet est un défi d’un point de vue médical et logistique. C’est pourquoi l’entreprise fait appel aux dernières évolutions technologiques . Cela est également valable au sein de l’administration à l’aéroport d’Innsbruck, qui a recours à un système de gestion documentaire.

Avant l’introduction de la GED, l’entreprise utilisait Lotus Notes pour la gestion de projet et l’attribution des documents. Toutefois, étant donné que des mises à jour importantes et, par conséquent, un travail de programmation considérable auraient été nécessaires pour adapter les workflows existants, la direction a décidé d’adopter une approche plus contemporaine de la gestion des documents. L’objectif était de créer un point de collecte central et numérique pour toutes les informations relatives aux projets, afin de mieux gérer le volume croissant de données et de limiter l’utilisation du papier. En même temps, une sécurité des données conforme au RGPD était indispensable. Cela impliquait une gestion très stricte des droits d’accès aux

dossiers médicaux . Les arguments décisifs en faveur de DocuWare ont été la mise en place aisée de workflows numériques et l’interface avec le système de comptabilité financière BMD. L’expertise et l’engagement du partenaire DocuWare ainsi que sa proximité régionale avec l’entreprise ont également pesé dans la balance.

Un traitement numérique des documents, comme sur des roulettes

La GED a d’abord été testée pendant quinze jours avec un workflow dans le service d’ambulance aérienne. DocuWare guide les employés pas à pas dans le calcul du devis, par exemple pour sélectionner les critères nécessaires à la détermination du prix du vol. Une fois toutes les spécifications complétées, un devis est automatiquement créé, envoyé par e-mail et stocké dans l’archive numérique. Après ce test réussi, le partenaire DocuWare a déployé la solution dans le département comptable et dans d’autres services. Environ la moitié des 100 employés ont désormais accès à l’armoire centralisée de documents. Lors du contrôle des factures entrantes, les justificatifs sont d’abord envoyés par e-mail par les prestataires de services au siège d’Innsbruck où ils sont archivés. Les reçus de carte de crédit des pilotes pour les taxes d’aéroport ou les pleins de carburant sont scannés, indexés et également classés. Le

« J’apprécie particulièrement le fait que la solution puisse être adaptée précisément à nos défis très spécifiques dans tous les domaines d’utilisation. »

« Nous avons été surpris par la simplicité avec laquelle le système a été mis en place. Nos employés ont immédiatement reconnu à quel point cela facilitait le travail et ils attendaient vraiment le lancement avec impatience. Une semaine à peine après l’installation, tout fonctionnait parfaitement. »

« Nous aimerions étendre encore l'utilisation de la GED, par exemple aux dossiers de projet électroniques ou pour mettre en place une gestion purement digitalisée des contrats. »

workflow commence par l'archivage. Les factures apparaissent d'abord dans la liste des tâches comptables, où elles sont pré-comptabilisées et affectées à des services spécifiques. Par la suite, les managers reçoivent les documents pour vérification. En cas de validation, certaines informations sont renvoyées au service des devis, qui dispose ainsi d'informations actualisées sur les prix pour son prochain calcul. Dans le même temps, les factures sont renvoyées au service comptable pour un contrôle final. Lors de la dernière étape, une interface transfère les documents vers le système de comptabilité financière BDM pour la comptabilisation. Dans certains cas, une transmission supplémentaire au service de facturation a lieu pour la refacturation de postes individuels.

Les workflows numériques rendent compétitif

Grâce à DocuWare, la communication s'est considérablement améliorée et les flux de travail ont gagné en efficacité et rapidité. Les sources d'erreur ont également pu être réduites, car tout n'est pas enregistré et classé deux ou trois fois.

Grâce à l'accès au pool central de documents, tous les employés disposent du même niveau d'information. Cela présente des avantages évidents, par exemple dans la préparation des devis grâce au retour des informations en réseau. Le workflow permet de réagir très rapidement et avec souplesse aux demandes, ce qui rend l'entreprise plus compétitive dans son secteur. Le siège social d'Innsbruck bénéficie également du flux de facturation numérique. Le système offre une meilleure vue d'ensemble de l'état de traitement des factures et des frais supplémentaires, un volume d'affaires qui représente des millions d'euros pour Tyrol Air Ambulance.



En savoir plus : [docuware.com](https://www.docuware.com)