

Swedish Transport Agency

Accélérer l'exécution du travail grâce à l'impartition de la capture d'images

Avec cinq millions de dossiers entrants chaque année, une gestion efficace et un flux d'information fluide sont nécessaires. Grâce aux numériseurs, la Swedish Transport Agency peut aujourd'hui traiter tous les dossiers le jour même de leur réception.

LES BESOINS DE LA SWEDISH TRANSPORT AGENCY

La Swedish Transport Agency a été fondée en 2009 et résulte de la fusion de diverses autorités. L'Agence s'occupe des affaires relatives au trafic ferroviaire, maritime, routier et de l'aviation civile. Au sein de l'agence, le Traffic Registry Department administre le registre du trafic routier et la plupart des documents concernant les véhicules ainsi que les permis de conduire y sont traités.

Chaque année, le Traffic Registry Department traite près de cinq millions de dossiers. Le traitement efficace de ces dossiers requiert un système souple qui peut faciliter le traitement et les opérations de soutien.

LE DÉFI

Les bureaux de la Swedish Transport Agency sont établis dans quinze emplacements au pays. Le traitement des divers dossiers est effectué dans neuf de ceux-ci. De 15 000 à 20 000 dossiers arrivent quotidiennement et l'objectif est de tous les traiter le jour même de leur arrivée.

Un système de capture d'image a été mis en œuvre dès 1991 afin de balayer et d'interpréter tous les documents entrants dans des numériseurs spéciaux. Depuis, ce système a été amélioré en fonction des nouvelles exigences.

Afin de s'assurer que les numériseurs fonctionnent sans heurts et qu'ils soutiennent les opérations et le travail quotidien, la Swedish Transport Agency a décidé d'impartir l'administration et les opérations à un fournisseur externe. Le choix s'est arrêté sur CGI.

« Nous avons décidé de faire appel à un fournisseur externe qui pourrait administrer le système à notre place, ce qui nous permet de nous concentrer sur ce que nous faisons de mieux », a affirmé Thomas Eriksson, directeur du Traffic Registry Department.

LA SOLUTION

Afin de faciliter le traitement des dossiers entrants, le traitement s'amorce avant même que le document atteigne le numériseur. Lorsque les lettres arrivent par la poste, elles sont préparées et triées de manière à ce que les documents puissent être balayés facilement.

ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

Gouvernements centraux et fédéraux

La Swedish Transport Agency compte 1 600 employés répartis dans 15 bureaux en Suède. Les opérations les plus importantes sont effectuées à Norrköping, Borlänge et Örebro. Le siège social est situé à Norrköping.

« Nous avons décidé de faire appel à un fournisseur externe qui pourrait administrer le système à notre place, ce qui nous permet de nous concentrer sur ce que nous faisons de mieux. »

Thomas Eriksson, directeur
Traffic Registry Department

Les documents sont alors transmis aux employés de la Swedish Transport Agency chargés du flux des dossiers qui les placent dans les numériseurs. Certains de ceux-ci produisent des exemplaires numériques qui, plus tard, seront traités manuellement, tandis que d'autres interprètent et « lisent » les documents afin que l'information soit alimentée automatiquement dans un système de traitement des dossiers, puis transmise à l'agent approprié.

« Une fois que le document a été numérisé, la plus grande partie du traitement est, naturellement, automatisée. Le dossier est transmis directement à l'agent approprié, peu importe son emplacement géographique. Tous les documents sont également stockés dans des archives électroniques et sont accessibles à tous les agents », a affirmé Thomas Eriksson.

LE RÉSULTAT

Aujourd'hui, nous opérons et nous administrons le système de capture d'images. Grâce à une organisation du travail efficace, la Swedish Transport Agency peut offrir un service rapide et amélioré à ses clients, sans avoir à accroître ses effectifs.

Étant donné que tout le personnel a accès simultanément aux archives électroniques, peu importe leur emplacement géographique, la recherche et la récupération du matériel archivé sont rapides et aisées.

Selon Thomas Eriksson, il serait impossible de gérer les documents entrants sans le système de capture d'images.

« Cette tâche nécessiterait un nombre considérable d'employés pour les traiter dans leur ensemble. Il serait tout simplement impossible d'opérer le système manuellement. »

POURQUOI CHOISIR CGI?

CGI crée des solutions personnalisées et facilement modifiables qui répondent aux besoins de chacun de nos clients. Grâce à notre connaissance approfondie du secteur, notre vaste expertise dans le domaine des TI et notre réseau mondial de prestation de services, CGI est en mesure d'offrir des projets clés en main et des services novateurs.

À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à cette approche, au cours des dix dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à government@cgi.com ou visitez www.cgi.com/gouvernements.