

VRSG augmente la satisfaction de ses clients en introduisant une archive électronique intégrée



Etude de référence Content Manager OnDemand



Le client : Verwaltungsrechenzentrum AG St. Gallen (VRSG)

La société Verwaltungsrechenzentrum AG St.Gallen (VRSG) fait partie des plus importants prestataires de solutions logicielles et services informatiques à l'intention de l'administration publique suisse. Elle accorde une attention toute particulière à des valeurs telles que la sécurité, la fiabilité et la satisfaction clients, fournissant à des conditions avantageuses des applications informatiques modernes aux autorités communales et cantonales ainsi qu'à d'autres organisations du secteur publique, plus de 260 clients mettant actuellement en œuvre les solutions de ce prestataire. VRSG développe et implémente des solutions logicielles entre autres dans les domaines de la fiscalité, des habitants, des finances ou des services industriels. La société fournit par ailleurs non seulement des prestations informatiques haut de gamme mais aussi des services d'emballage, d'impression et d'expédition. La société opère en outre l'un des principaux centres de traitement de données pour les autorités du canton de Saint-Gall.

Points forts

- **Productivité** : La solution d'archivage IBM Content Manager OnDemand a contribué à améliorer la productivité des collaborateurs ainsi que le service après-vente de VRSG, pour le plus grand bénéfice de ses clients.
- **Efficacité** : Les recherches longues et fastidieuses dans des archives papier ne sont plus nécessaires, permettant de répondre rapidement aux demandes téléphoniques des clients.
- **Sécurité** : Il est désormais beaucoup plus simple de se conformer aux réglementations officielles en matière de rapports et de conservation des documents. Par ailleurs, les archives sont maintenant bien mieux protégées de catastrophes telles que les incendies.
- **Satisfaction clients** : Les avantages de la solution Content Manager OnDemand ont contribué à améliorer la satisfaction de la clientèle et à convaincre de nouveaux clients de la qualité des logiciels et services de VRSG.

Le défi

L'objectif général de VRSG était d'augmenter la qualité de ses solutions et de ses services. Or, elle avait des problèmes avec les importantes quantités de rapports que généraient ses nombreuses applications, ceux-ci devant d'une part être disponibles immédiatement en cas de demandes de clients, mais aussi archivées pendant plusieurs années pour répondre aux prescriptions légales.

Traditionnellement, les rapports étaient stockés dans des archives papier onéreuses, peu souples et insuffisamment sécurisables. VRSG a donc décidé d'améliorer sa proposition de valeur pour ses clients existants et de convaincre de nouveaux clients en ajoutant à ses solutions une archive électronique intégrée. Cette archive électronique devait être en mesure de stocker et de gérer aussi bien les rapports électroniques que les documents papiers numérisés.

La solution

Une des exigences clés que VRSG posait à sa nouvelle solution d'archivage était une compatibilité AFP (Advanced Function Printing) complète et IBM Content Manager OnDemand était le seul logiciel standard sur le marché à offrir cette fonction.

VRSG a implémenté une solution d'archivage composée d'une infrastructure centrale IBM Content Manager OnDemand avec un serveur de production et un serveur de secours, chacun installé dans un centre informatique distinct. La solution tourne sur la plateforme IBM AIX, IBM DB2 pour Linux UNIX ainsi qu'un serveur de données Windows. Content Manager OnDemand est compatible avec quelque 60 applications et il est possible d'effectuer des requêtes à partir d'environ 20 applications. Les objets archivés peuvent être exportés de manière à les mettre à la disposition de clients de VRSG ou d'applications tierces. Les documents externes sont numérisés par le biais d'un logiciel sur mesure, en partie de manière centralisée dans le centre de services de VRSG et en partie directement sur les sites des clients.

Chaque année, Content Manager OnDemand archive un total de 8 millions d'objets (20 Go). L'archive actuelle contient 60 millions d'objets (200 Go) et 4000 utilisateurs y ont accès. La solution a été conçue et implémentée en commun par VRSG et le département Information Management d'IBM Software Services.

Contact :

IBM Suisse
Rosa Forrer
Vulkanstrasse 106
Case postale
8010 Zurich



© Copyright IBM Corporation 2008. Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les marques d'autres entreprises ou fabricants sont reconnues. Les dispositions contractuelles et les tarifs sont disponibles auprès d'IBM et de ses partenaires commerciaux. Les informations concernant les produits sont celles valables lors de la mise sous presse. L'objet et l'étendue des prestations sont déterminés individuellement dans chaque contrat. Le présent document n'a été publié qu'à des fins d'information générale.