



## **Solutions électroniques sur les marchés**

Frank Marthaler, membre de la Direction du groupe et  
responsable Swiss Post Solutions

**LA POSTE** 

## Technologie de pointe et orientation client

- Technique de sécurité pour la communication électronique
- Transformation numérique des processus commerciaux
- Réseaux, plateformes



Page 2

Forte de son **statut d'expert dans la transmission des informations** et de son savoir-faire technique, la Poste joue un rôle important. Elle met à disposition des composants d'infrastructure sur trois niveaux:

- La **technologie en matière de sécurité** pour l'authentification en ligne, la signature numérique et les e-mail cryptés
- La **transformation numérique** des processus d'informations et des processus commerciaux
- Les **réseaux, plateformes** et solutions pour les champs d'infrastructure comme l'eHealth ou la communication avec les administrations

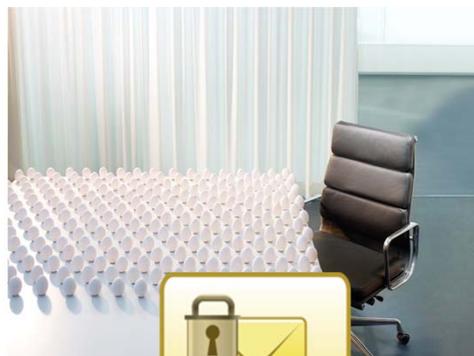
Aujourd'hui, les besoins des clients sont fortement marqués par le **développement des technologies**. La Poste intègre les **tendances** les plus importantes dans ses solutions:

la numérisation, les possibilités multi-canaux, la mobilité, l'indépendance du temps et du lieu, l'e-commerce qui est en plein boom et l'e-business, qui devient une évidence.

La **numérisation** augmente l'efficacité, la sécurité et la fiabilité des flux d'informations et des processus commerciaux.

## IncaMail – service d’e-mail sécurisé

- Envoi numérique de données sensibles
- Banques, administration, tribunaux, cabinets d’avocat, assurances
- Demande accrue: envoi de décomptes de salaire
- Sécurité certifiée, serveur suisse



Page 3

Grâce au **service e-mail sécurisé IncaMail**, les informations confidentielles peuvent être envoyées simplement, rapidement, à bon marché et avec traçabilité.

**Domaines d’application:** domaines ou processus pour lesquels le traitement de données confidentielles est essentiel: banques, assurances, entreprises de conseil, secteur de la santé, administrations cantonales, tribunaux, cabinets d’avocat, processus dans le domaine des ressources humaines

**Envoi de décomptes de salaire:** en 2013, la Poste aura envoyé plus de 200 000 décomptes de salaire pour près de 100 entreprises et institutions via IncaMail. Fort accroissement de la demande (+23%). En 2014, La Poste se lancera sur le marché allemand avec IncaMail.

**Avantages et sécurité:** IncaMail peut être facilement intégré dans les logiciels commerciaux et contribue en grande mesure à l’efficacité des processus. Le service e-mail sécurisé est reconnu comme plateforme de distribution sécurisée par le Département fédéral des finances pour les échanges juridiques électroniques de l’e-government, certifié ISO 27001 et basé sur une technique de sécurité brevetée. Les e-mails sont cryptés et transmis sans stockage intermédiaire via serveur suisse.

## SuisseID – l'identité et la signature numériques



- Standard suisse officiel
- Authentification sécurisée
- Signature numérique à force de preuve
- Pour le courrier des administrations, les processus commerciaux, l'e-banking, les services en ligne
- Sur support de données ou en tant que service mobile
- Base optimale pour eID 2016



Page 4

La **SuisseID** est le standard suisse officiel pour l'**identité numérique** et la **signature numérique** juridiquement valable. Il s'appuie sur les **services mobiles SuisseID** sans support de données et est également utilisable sur les terminaux mobiles (authentification à deux facteurs).

**Domaines d'application:** communication au sein de l'administration, processus commerciaux, services en ligne, désormais, aussi le banking en ligne; 240 applications pour les entreprises et les institutions sont actuellement disponibles. La demande de signature numérique qualifiée est en augmentation.

**Exemple de communication au sein de l'administration:** le canton du Jura exploite le «guichet virtuel». Avec la SuisseID, les citoyens ont accès aux prestations de l'administration cantonale (p. ex. interactions avec l'Office de la circulation routière, le service des impôts, etc.) et peuvent effectuer leurs démarches en dehors des heures d'ouverture des guichets, de leur domicile ou en déplacement.

**Exemple: banking en ligne:** Swissquote, le plus grand prestataire suisse de services de trading en ligne, permet désormais à ses clients l'enregistrement sécurisé avec SuisseID, qui sert également aux confirmations de transaction.

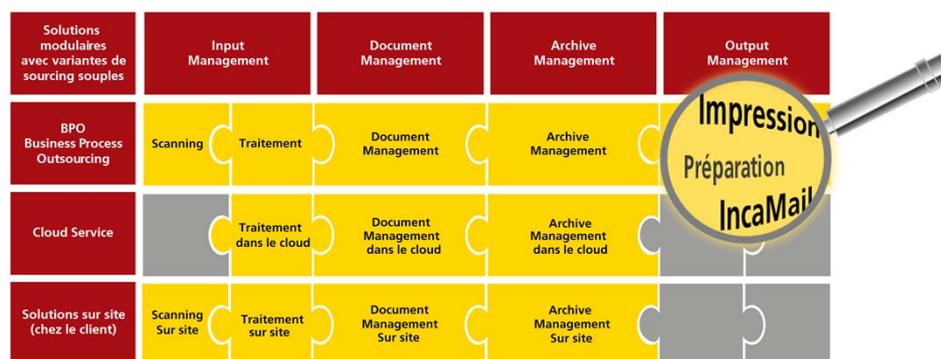
**eID:** la SuisseID est la base optimale pour l'eID 2016.

## Transformation numérique: BPO dans la gestion des documents

- La transformation numérique des processus d'informations et des processus commerciaux
- Modèle commercial BPO (Business Process Outsourcing)

### Valeur ajoutée pour la clientèle

- Gain d'efficacité et changements de format évités
- Concentration sur l'activité de base



Page 5

La **transformation numérique** des flux d'information et des processus commerciaux vise à augmenter l'efficacité et la sécurité ainsi qu'à éviter les changements de format. Aujourd'hui, les entreprises se dirigent vers des processus sans papier.

**Offre BPO (Business Process Outsourcing)** dans des variantes d'externalisation souples: la Poste prend en charge les processus end-to-end ou la gestion des processus pour les entreprises (p. ex. traitement des titres de paiement de la réception physique à la sortie en passant par la comptabilisation) ou des modules individuels (p. ex. uniquement Mailroom numérique).

**Prestation demandée:** valeur ajoutée pour les clients commerciaux grâce au BPO dans la gestion des documents: gain d'efficacité et concentration sur l'activité de base lorsque la Poste prend en charge le traitement de l'entrée et de la sortie des informations commerciales.

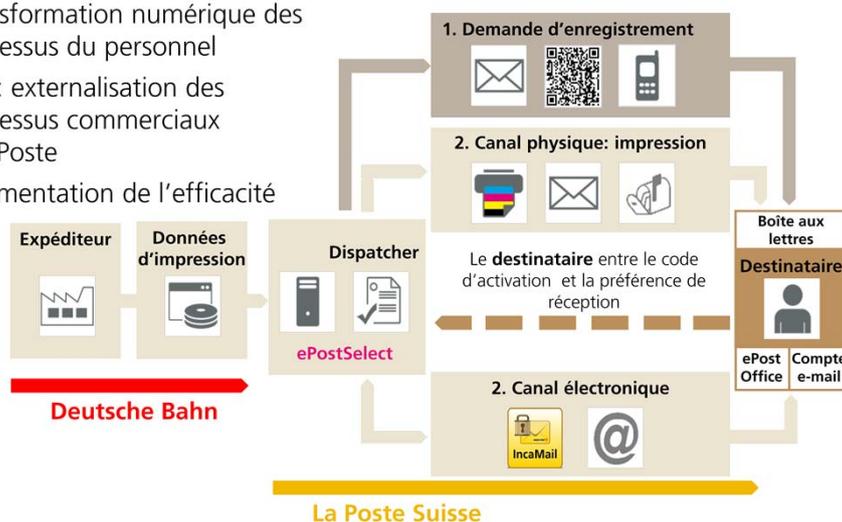
**Avantages:** solutions spécifiques aux branches pour le traitement des titres, des ordres, des formulaires de commande, etc. sur place chez le client ou dans des centres de traitement de la Poste, également possible en partie comme service dans le cloud Poste.

La Poste traite les informations commerciales **sans changements de format dans les canaux souhaités par les clients**, de la réception physique à la sortie physique ou électronique sécurisée.

## ePostSelect & IncaMail – solution hybride pour l'impression et la sortie numérique



- Transformation numérique des processus du personnel
- BPO: externalisation des processus commerciaux à la Poste
- Augmentation de l'efficacité



Page 6

La **solution hybride ePostSelect** automatise la préparation des données pour l'impression et l'expédition par la poste ou, selon le souhait du destinataire, pour l'envoi numérique sécurisé via le service e-mail sécurisé IncaMail.

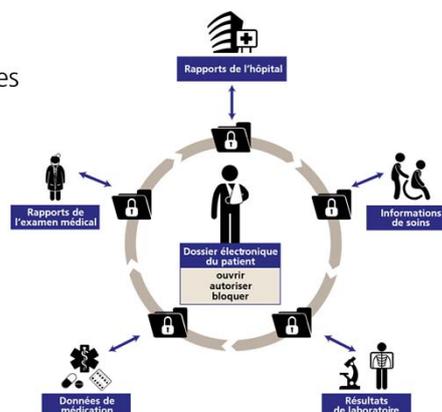
ePostSelect permet à la **Deutsche Bahn** d'atteindre ses quelque 300 000 collaborateurs dans le monde entier rapidement et simplement, via les canaux électroniques. Les collaborateurs ont le choix entre la distribution physique et la distribution IncaMail. Le compte e-mail privé peut être utilisé pour la réception numérique: simplification et convenance pour les collaborateurs, gain en efficacité pour la Deutsche Bahn.

**BPO (Business Process Outsourcing) pour la Deutsche Bahn:** La Poste prend en charge des processus commerciaux pertinents, notamment la transformation numérique des processus du personnel, pour le compte de Deutsche Bahn. Ainsi, la Poste favorise l'efficacité et la souplesse des processus: **économies élevées** (frais d'envoi, consommation de papier, charges administratives) et **optimisations des processus** (introduction de formulaires en ligne pour les mutations, facturation des frais, etc.).

## eHealth – dossier médical informatisé vivates



- Amélioration de l'échange des données et mise en réseau des acteurs dans le secteur de la santé
- Projet pilote «e-toile» (Genève) récompensé pour sa conformité à la stratégie
- vivates en service dans trois cantons
- Actuellement: LDEP



### Autres solutions eHealth

- Carte d'assurés d'Helsana
- Carte de patient
- Backscanning & eArchiving pour les hôpitaux

Page 7

**eHealth** = recours aux technologies d'information et de communication pour organiser, soutenir et mettre en réseau toutes les procédures et tous les acteurs du secteur de la santé. L'un des composants les plus importants est le **dossier médical informatisé**: il augmente l'efficacité, la qualité du traitement et la sécurité.

En tant que prestataire du dossier électronique du patient **vivates**, la Poste endosse le rôle d'intermédiaire entre les prestations de service, les porteurs de frais et les bénéficiaires de prestations.

**vivates** se base sur le projet pilote «e-toile» que la Poste et le canton de Genève ont développé en commun et mis en service en 2011. Aujourd'hui, vivates est utilisé dans les **cantons de Genève** (en tant que «Mon Dossier Medical»), **du Tessin** (reTIsan pour les patients en oncologie) ainsi que le canton de **Vaud** (pour les prestataires de service, extension en cours de planification).

**Actuellement:** la **loi fédérale LDEP** en discussion dans les organes politiques doit garantir des conditions-cadres uniformes dans toute la Suisse pour les dossiers médicaux informatisés.

Autres solutions eHealth de la Poste:

- **Carte d'assuré** pour le groupe Helsana (répond intégralement aux standards officiels, sert comme l'une des clés d'accès à vivates),
- **Carte de patient** (développée par la Poste comme clé d'accès supplémentaire à vivates)
- **Backscanning & eArchiving** pour les hôpitaux (numérisation des dossiers de patients actuels: gain d'efficacité, préparation pour l'utilisation des données dans le dossier médical informatisé).



**Je vous remercie de votre attention**

**LA POSTE** 