

Accélérer le changement d'un processus opérationnel

IQVIA donne aux clients la possibilité de modifier ses processus financiers afin d'accroître la satisfaction des professionnels de la santé

Situation

Le paiement des honoraires des professionnels de la santé se gère de la même manière depuis longtemps – par des chèques en format papier. Ce processus, en raison de sa lenteur, entraîne des problèmes en cas d'égarement ou d'erreur d'acheminement des chèques. Ce à quoi s'ajoutent les soucis de conformité, si les chèques ne sont pas déposés avant plusieurs jours ou semaines. Le but consistait à proposer aux professionnels de la santé un mode de paiement fiable, rapide et précis.

Problématique

Les professionnels de la santé sont nombreux à connaître les dépôts directs, aussi appelés transferts électroniques de fonds (TEF) ou télévirements. Ils estiment qu'il s'agit là d'une solution simple pour recevoir des paiements. Mais l'instauration des paiements électroniques nécessitait la collecte par le client de renseignements bancaires confidentiels sur chaque professionnel de la santé. Communiquer avec ce grand nombre de professionnels de la santé et recueillir ces renseignements constituaient un obstacle de taille. Le client manquait de ressources internes, de connaissances et de technologie pour entreprendre une campagne de sensibilisation visant à recueillir et à valider des données de manière sûre et conforme.

Solution

Le client a opté pour IQVIA pour concevoir et réaliser la campagne de collecte de données. Pour ce faire, la télécopie, la poste et le téléphone ont servi de canaux. La base de données OneKey d'IQVIA a fourni les coordonnées les plus exactes et complètes. Le déroulement de la campagne a fait l'objet d'un suivi comprenant la remise de résultats et de rapports toutes les deux semaines, ce qui a permis de procéder à des ajustements rapides afin d'optimiser le taux de réponse. IQVIA a collaboré étroitement avec le client à la conception de matériel de communication bilingue, accompagné d'une application Web sécurisée à utiliser côté client.

Résultats

Ce projet a mené à une collecte fructueuse de renseignements nécessaires par le client, afin de passer rapidement aux paiements électroniques. Outre la réduction de la manutention et du temps, le client peut plus facilement faire le suivi et respecter les directives en matière de conformité.



Principaux différenciateurs

IQVIA et Data Ad ont formé un partenariat avantageux pour une multitude de projets afin d'aider les sociétés du secteur des sciences de la vie à communiquer avec les professionnels de la santé et leurs établissements.

Data Ad a cumulé des années d'expérience dans la communication multicanal, dispose de ressources internes bilingues et s'assure de rechercher et de cibler la bonne clientèle, spécifique à votre projet.

IQVIA est un partenaire apprécié des sociétés du secteur des sciences de la vie, qui peut leur offrir une gamme de solutions connectées, comme OneKey, la manière la plus précise et fiable de trouver des professionnels de la santé. OneKey est enrichi en continu et transmet des renseignements fiables dont les sociétés du secteur des sciences de la vie ont besoin pour alimenter leurs applications commerciales.

POUR NOUS JOINDRE

Pour de plus amples renseignements, adressez-vous à votre représentant d'IQVIA ou envoyez un courriel à canadainfo@iqvia.com

16720 Route Transcanadienne, bureau 100, Kirkland (Québec) H9H 5M3 | 514-428-6000

6700 Century Avenue, bureau 300, Mississauga (Ontario) L5N 6A4 | 905-816-5000

iqvia.com/canada