

# Fax du futur : la clé de la transformation numérique dans tous les secteurs



---

## Sommaire

Introduction	3
Fax numérique : le choix des secteurs	3
Santé	4
Service juridique	6
Services financiers	6
Découvrez l'avenir du fax avec OpenText	7

---

## Introduction

Le fax numérique est en vogue en ce moment. Depuis le [milieu des années 2010](#), la Commission fédérale des communications (Federal Communications Commission, FCC) travaille sans relâche à la suppression des lignes téléphoniques analogiques. En 2019, la FCC a publié le document [Memorandum of Opinion and Order 19-72](#) permettant aux entreprises de mettre hors service les services de téléphonie par fil de cuivre à compter d'août 2022.



Le retrait progressif des systèmes téléphoniques à fil de cuivre, vieux et coûteux, a poussé les entreprises qui utilisaient des lignes téléphoniques traditionnelles à fil de cuivre à passer à des technologies plus récentes ou à prendre le risque de se faire surprendre par l'annulation ou l'augmentation non réglementée des prix de maintenance des lignes analogiques. En outre, l'essor du travail hybride et le renforcement des réglementations mondiales et des défis liés à la sécurité ont accéléré le retrait du fax analogique.

Avec ses processus manuels, ses lignes analogiques, son encre, son papier et ses autres consommables, le télécopieur autonome est en passe de devenir obsolète. Dans le contexte mondial actuel, les technologies de fax doivent évoluer pour répondre aux nouvelles exigences opérationnelles.

C'est là que le fax numérique entre en jeu. Le fax numérique est un premier pas important dans toute stratégie de transformation numérique ou de modernisation. Le passage à une solution cloud ou hybride élimine la dépendance vis-à-vis des lignes de cuivre et analogiques et permet aux organisations d'accroître la sécurité de leurs échanges d'informations, d'améliorer l'expérience utilisateur et de développer des workflows intégrés qui répondent à leurs besoins commerciaux.

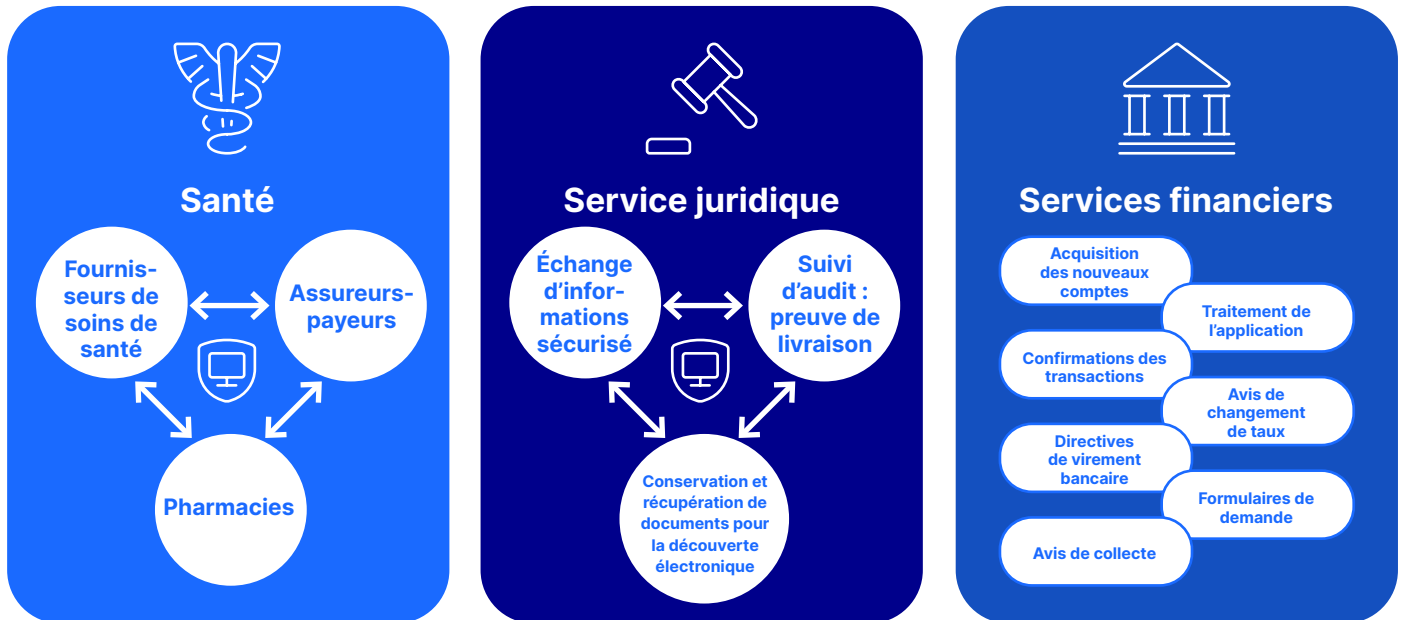
Ce document aborde des cas d'utilisation courants du fax numérique dans trois secteurs : la santé, les services juridiques et les services financiers. Ce document présente les avantages du fax numérique et comprend des cas d'utilisation client.

## Fax numérique : le choix des secteurs

Aujourd'hui, le fax reste le moyen le plus fiable pour échanger des informations de manière sécurisée dans les secteurs hautement réglementés, tels que la santé, le droit et les services financiers, car le protocole de communication lui-même est intrinsèquement sécurisé. Il nécessite une connectivité directe poste à poste avant la transmission des données, ce qui signifie que les documents ne peuvent pas être transmis à moins que la transmission de fax sortante ne dispose d'une connexion sécurisée et directe avec le périphérique de réception.

Cependant, le fax analogique présente des défis importants, notamment des coûts de maintenance élevés, des taux d'échec de transmission élevés et l'incapacité à évoluer. En passant au fax numérique, les entreprises des secteurs hautement réglementés peuvent continuer à tirer parti des avantages du fax tout en renforçant la sécurité et la conformité, et en améliorant l'efficacité opérationnelle et l'expérience globale.

Voici un aperçu des cas d'utilisation du fax numérique dans les secteurs des soins de santé, des services juridiques et financiers.



## Santé

Le fax reste la méthode standard de communication des données médicales protégées (PHI) pour les organismes de santé, y compris les fournisseurs de soins de santé, les assureurs-payeurs et les pharmacies, afin de se conformer à la loi fédérale HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act). Selon l'Office of the National Coordinator for Health Information Technology (ONC), [7 hôpitaux sur 10](#) continuent à utiliser le fax pour envoyer et recevoir des informations de santé.

Cependant, les inconvénients du fax analogique dans le secteur de la santé sont évidents. Les informations relatives aux patients doivent être échangées en toute sécurité. Les données transmises par les lignes téléphoniques ne sont pas cryptées et constituent donc un risque pour la confidentialité des patients, ce qui peut entraîner des infractions réglementaires. Le fax papier avec télécopieurs autonomes met également en danger un organisme de santé si le périphérique n'est pas stocké dans un endroit sécurisé.

De plus, les fax peuvent être envoyés à un mauvais numéro. Dans un [rapport du journal de la loi fédérale HIPAA \(Health Insurance Portability and Accountability Act\)](#), des fax contenant des données médicales protégées ont été envoyés à un destinataire incorrect par le Centre médical Grant d'OhioHealth sur une période de plusieurs mois, ce qui constitue une violation de la vie privée des patients et de la loi. Selon certains rapports, jusqu'à [20 % des fax](#) ne parviennent pas à leur destinataire, sont perdus ou mal acheminés, ce qui entraîne des retards dans les soins prodigués aux patients.

Le fax numérique élimine le risque d'exposition involontaire des données médicales protégées à des personnes non autorisées en échangeant du contenu par voie électronique et en le livrant directement à son destinataire prévu.

Les destinataires accèdent généralement au contenu depuis leur ordinateur, dans une application ou un dossier réseau sécurisé. Cela permet d'éliminer le risque de divulgation involontaire et de garantir la confidentialité du contenu aux seules personnes autorisées.

---

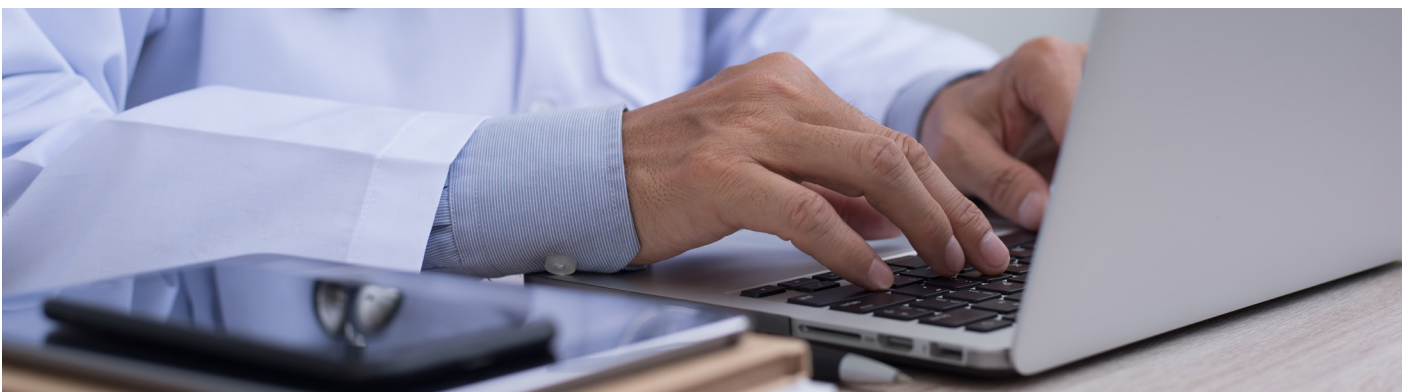
Les solutions de fax numérique s'intègrent généralement aux dossiers médicaux électroniques (DME), ce qui facilite le téléchargement ou la transmission des données médicales protégées à partir de l'application. Cela allège la charge de travail liée au traitement et à la numérisation manuels des documents papier.

Le fax numérique peut également aider les grands systèmes de santé à réaliser des économies substantielles et à améliorer les résultats pour les patients. En adoptant le fax numérique, les organismes de santé peuvent renforcer la sécurité, optimiser les workflows et éliminer les goulots d'étranglement et les délais. Cela permet aux organisations de santé de réaffecter leurs collaborateurs à des tâches essentielles, améliorant ainsi leur expérience en réduisant la frustration et l'épuisement professionnel.

Par exemple, l'[University of Kansas Health System \(KUMC\)](#), un centre médical universitaire de classe mondiale, rencontrait des échecs élevés de taux de transmission et des problèmes de dégradation de son système de fax hors cloud. Les fournisseurs locaux de télécommunications ne prenaient plus en charge les solutions de fax sur les systèmes téléphoniques à fil de cuivre, ce qui a conduit KUMC à subir un échec du taux de transmission de 54 %. Le taux d'échec élevé a eu un impact négatif sur les soins aux patients et a conduit le personnel à surveiller la file d'attente sortante pour s'assurer que les fax étaient correctement envoyés.

KUMC avait besoin d'une solution de fax numérique sécurisée et fiable. KUMC a collaboré avec OpenText Premier Support pour mettre en oeuvre OpenText Fax Cloud Connect (RightFax™ Connect), une solution de fax hybride. OpenText Fax Cloud Connect s'intègre aux applications SAP®, Oracle® et EMS, notamment Epic, Allscripts, Millennium avec Cerner, New Touchworks et Microsoft® SharePoint®, ainsi que d'autres intégrations via des API et des outils de développement. En adoptant une solution de fax dans le cloud, KUMC a pu améliorer les soins aux patients tout en réalisant des économies significatives.

Pour [ZOLL Medical](#), la mise en oeuvre d'OpenText Fax Cloud Connect a permis de sauver des vies. ZOLL Medical fournit des défibrillateurs portables (LifeVest) qui sont commandés sur prescription d'un cardiologue et principalement soumis par fax. Avec l'accroissement de la demande pour les appareils LifeVest, ZOLL Medical a connu une augmentation considérable du nombre de fax entrants, ce qui a entraîné des problèmes de livraison de fax peu fiable. Le processus de basculement était manuel et ZOLL Medical devait utiliser deux solutions de fax distinctes à des fins de redondance. Grâce à la mise en oeuvre d'OpenText Fax Cloud, ZOLL Medical a pu bénéficier d'une évolutivité, d'une sécurité et d'économies tout en garantissant la conformité et en renforçant la fiabilité de sa solution de fax numérique.



---

Parmi les autres applications du fax numérique dans le domaine de la santé, citons les soins responsables, la gestion des maladies chroniques et la gestion de la santé publique. Le fax numérique peut également être utilisé pour améliorer le parcours du patient, augmenter la rapidité des commandes et des références, accroître le partage des notes de visite et rationaliser la planification des sorties.

## Service juridique

Le fax reste le moyen d'échange le plus fiable dans le secteur juridique et est utilisé quotidiennement pour envoyer et recevoir des documents confidentiels entre clients et avocats. Les tribunaux peuvent également exiger l'utilisation du fax pour transmettre des informations.

Cela s'explique par le fait que le fax a une valeur juridique. Plus précisément, des pays tels que les États-Unis, l'Australie et les pays de l'Union européenne ont déterminé que les signatures faxées (lorsqu'elles sont reconnues par la législation de chaque juridiction) ont la même valeur juridique que les formes plus traditionnelles de signature de documents. Lors de l'envoi et de la réception de contrats et autres types de documents signés, les documents sont considérés comme valides une fois qu'ils ont été signés et renvoyés.

Aujourd'hui, le fax numérique est la méthode préférée pour envoyer et recevoir des documents en raison de sa fiabilité et de sa sécurité. Qu'il s'agisse d'échanger des informations confidentielles, telles que des contrats ou des droits de propriété intellectuelle, les cabinets d'avocats utilisent le fax numérique comme moyen d'échange sécurisé et facile à utiliser.

Le fax numérique est essentiel pour respecter les exigences de conformité et minimiser les risques. Il permet aux cabinets juridiques d'avoir une visibilité totale sur le contenu des fax, y compris qui les a envoyés et quand, qui les a reçus et quand, qui les a consultés et quand. Il fournit également une confirmation une fois la transmission terminée, ce que les autres moyens de communication ne peuvent pas faire, et assure une traçabilité complète, permettant ainsi de prouver la livraison et la réception du contenu. Le fax numérique facilite également la conservation et la récupération des documents à des fins de recherche électronique.

## Services financiers

Le fax reste également un outil incontournable dans le secteur des services financiers, notamment pour les banques et les compagnies d'assurance. Le fax numérique peut être utilisé pour se conformer à la réglementation. Les institutions financières s'appuient sur le fax numérique pour garantir la transparence des transactions, assurer la traçabilité des audits et transmettre les signatures originales pour les documents juridiques. Tout cela facilite le traitement des demandes de crédit, des confirmations de transaction, des formulaires de réclamation et des avis de recouvrement. Les institutions financières s'appuient également sur le fax numérique pour échanger des informations en toute sécurité et transmettre rapidement et de manière sécurisée des communications urgentes.

Sur les marchés financiers, les documents tels que les [confirmations de transaction](#) doivent être envoyés au client par son courtier après chaque transaction. Cependant, l'accès au réseau SWIFT peut s'avérer coûteux, que ce soit directement ou via un bureau SWIFT. Pour les petites sociétés commerciales, telles que les trésoreries, les cabinets familiaux, les particuliers fortunés et les petits acheteurs qui ne génèrent pas un volume ou une fréquence élevés de confirmations, les messages SWIFT peuvent ne pas être une option financièrement viable. Le fax numérique peut garantir que ces documents sont échangés en toute sécurité, tout en fournissant un suivi d'audit.

Les compagnies d'assurance qui traitent des informations médicales confidentielles peuvent utiliser le fax numérique comme moyen plus sécurisé d'échanger ces informations. Le fax numérique peut améliorer l'expérience des collaborateurs en leur permettant de gérer les fax entrants et sortants directement depuis leur messagerie électronique.



## Ressources

[Solutions de fax numérique OpenText](#) ›

[Modernisez-vous grâce aux solutions de fax dans le cloud](#) ›

### Repenser l'échange d'informations :

[Découvrez comment le système de santé de l'Université du Kansas a préparé son parcours de migration vers le fax cloud](#) ›

### Les dirigeants font confiance au fax numérique OpenText pour leurs communications les plus sensibles :

- [Le système de santé du Midwest permet un partage plus rapide des dossiers médicaux](#) ›
- [TriWest Healthcare Alliance](#) ›
- [ZOLL Medical](#) ›
- [Premier Medical Group](#) ›

Par exemple, [Corporate Synergies](#), une compagnie d'assurances nationale, utilisait des processus papier, y compris le fax analogique, et avait installé des télécopieurs dans des emplacements stratégiques de chacun de ses bureaux pour assurer la confidentialité des clients. Les processus obsolètes de l'entreprise ont entraîné des retards significatifs en termes d'efficacité et de productivité, obligeant les collaborateurs à faire la navette entre leur poste de travail et les télécopieurs pour accomplir leur travail.

Corporate Synergies a amélioré son efficacité et sa productivité grâce à OpenText™. La solution lui a également permis d'éliminer les coûts d'investissement, les frais de logiciels, les frais de télécommunications et la maintenance continue.

Dans le secteur bancaire, le fax numérique facilite l'échange sécurisé d'informations entre les collaborateurs et les clients. En intégrant la technologie de capture dans une solution de fax cloud, les banques peuvent automatiser la capture, la gestion et la distribution des données, rendant ainsi les processus tels que les demandes de prêt plus rapides et plus efficaces. Les collaborateurs peuvent ainsi offrir plus facilement une expérience client de qualité et, à leur tour, améliorer leur propre expérience.

## Découvrez l'avenir du fax avec OpenText

OpenText™ est un leader du marché du fax numérique, avec plus de 40 ans d'expérience dans le domaine. Chaque année, OpenText traite plus de 6 milliards de messages via son réseau mondial de fax.

[OpenText Fax](#) est une solution de serveur de fax évolutive disponible dans les déploiements sur site, dans le cloud hybride et dans les services gérés. OpenText Fax permet aux utilisateurs, aux applications et aux systèmes de transmettre en toute sécurité des fax numériques sans papier et de réduire les coûts de télécopie en se connectant à la téléphonie analogique ou numérique sur site, à la VoIP (voix sur IP) ou au cloud. OpenText Fax s'intègre aux applications de messagerie électronique et de bureau des secteurs pour optimiser la productivité tout en réduisant les risques, en garantissant la conformité avec les exigences en matière de confidentialité des données et en diminuant les coûts grâce à la numérisation des processus manuels sur papier.

[OpenText™ Core Fax](#) est une solution professionnelle qui peut être adaptée aux besoins des entreprises de toutes tailles. Déploiement sur site, dans le cloud ou en tant que solution hybride, cette solution de fax haut de gamme s'intègre à l'ensemble des flux de travail de votre organisation et les rationalise.

Découvrez comment la gamme de [solutions de fax numérique OpenText](#) peut vous aider à faire progresser votre entreprise.