

UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE FINANCÉ PAR LES ÉCONOMIES.

CENTRE HOSPITALIER DU LAMENTIN



Construit en 1924, l'Hôpital du Lamentin a été inauguré en 1928. Depuis sa création, il a beaucoup évolué et poursuit actuellement sa modernisation. Il a choisi de reconstruire en périphérie un Hôpital neuf par rapprochement avec l'établissement départemental de santé mentale.

PROBLÉMATIQUE

Lors de ses différentes phases de modernisation, le centre hospitalier du Lamentin avait besoin de rationaliser son infrastructure télécom et réseaux.

Christophe Blanchard en charge des systèmes d'information a souhaité faire d'une pierre deux coups : offrir aux utilisateurs de nouveaux services au sens large et réaliser de substantielles économies sur les coûts variables.

SOLUTION

En 2004, une solution QuesCom a été proposée par la société Foliatteam pour améliorer l'accueil téléphonique dans son ensemble. Quelques services (le reste étant en cours de déploiement) dispose d'un standard automatique pour l'accueil du public. Il a été également choisi de mettre en place la fonction numéro unique voix + fax. Ainsi 300 des membres du personnel disposent-ils sur leur propre SDA des fonctions de fax sans avoir à déployer de nouvelles tranches de numéros.

Au fur et à mesure des besoins les services sont activés. Après une certaine réticence les utilisateurs sont devenus demandeurs d'une boîte vocale qui s'intègre à leur outil de messagerie Microsoft Exchange.

Les secrétaires de direction disposent également d'un outil d'envoi de SMS depuis leur PC pour envoyer des informations aux GSM des Médecins et des Directeurs Administratifs.

ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

- Alcatel 4400
- Equipement QuesCom en coupure sur deux T2
- Microsoft Outlook et Microsoft Exchange Serveur
- 300 postes utilisateurs

BÉNÉFICES

- Retour sur investissement immédiat (3 mois) et une économie d'environ 2 000 € chaque mois
- Forte amélioration de l'accueil téléphonique
- Une grande souplesse dans la gestion des SDA avec la fonction Numéro Unique (voix + fax)
- Une totale simplicité pour les utilisateurs

« Les économies générées par la fonction GSM nous ont permis de financer la modernisation de notre accueil téléphonique. La solution QuesCom couvre les fonctions Fax, SVI, messagerie et même envoi de SMS »

Christophe Blanchard – Directeur des Systèmes
d'Informations et de Communications
Centre Hospitalier du Lamentin



« La solution QuesCom est indépendante de l'architecture existante, tout en étant certifiée par les plus grands constructeurs de PABX. »

Stéphane Ralite
Chef des Ventes Grands Compte
sralite@foliateam.com
Foliateam