



Pôle Santé Léonard de Vinci (37)

Contexte

Le Pôle Santé Léonard de Vinci (PSLV) est né du regroupement de 4 cliniques en décembre 2007 et se situe à Chambray-Les-Tours (37). Réparti sur 8 hectares, le PSLV emploie 650 personnes et dispose d'une capacité de 400 lits. C'est l'un des plus importants établissements privés de santé en France.

Problématiques

En vue de son ouverture, le PSLV lance un appel d'offres pour mettre en place une solution technique lui permettant d'atteindre les objectifs suivants :

- ✘ Offrir une très bonne qualité d'accueil
- ✘ Permettre une amplitude horaire 24h/24 et 7j/7
- ✘ Optimiser les besoins en ressources humaines
- ✘ Supprimer les lignes directes « patients » très coûteuses

Solution préconisée

StandVoice® STV1000 - 12 voies, 750 entrées, option Santé (intégration automatique toutes les 30 minutes, sans saisie complémentaire du nom des nouveaux patients dans la base)

Résultats attendus

- ✘ StandVoice® STV1000 en place depuis décembre 2007
- ✘ Prise en charge moyenne de 2 000 appels par jour incluant des pics à 2 500 appels
- ✘ Prise en charge fréquente de 12 appels simultanés
- ✘ 100% de décroché des appels
- ✘ 85% de réussite de reconnaissance vocale
- ✘ Temps moyen de traitement des demandes : 35 secondes

Témoignage : Olivier BLANCHET, Directeur des services informatiques

« La clinique PLSV est un tout nouvel établissement qui emploie plus de 650 personnes. Notre premier souhait était d'automatiser, grâce à un système de qualité, la redirection des appels vers les patients.

Nous voulions également faciliter la mise en relation avec les services de médecine, la gestion des demandes non traitées par les secrétariats, et ce, sans être redirigés vers le standard. Par ailleurs, il fallait simplifier au maximum la gestion de notre annuaire interne.

Nous avons opté pour StandVoice® STV1000 dont nous sommes très satisfaits. L'intégration et le suivi pendant toute la phase de mise en route ont été excellents. Nous envisageons actuellement de déployer de nouvelles options telles que l'annuaire sortant ou la gestion des lignes directes. »