

Centre Hospitalier de Mayotte

Une infrastructure de téléphonie stable et fiable pour assurer la continuité des communications, essentielles à la continuité des soins sur le territoire.

“Les solutions Alcatel-Lucent Enterprise déployées et supportées par Amaris ont permis de stabiliser le fonctionnement opérationnel du CHM et même de le moderniser, en étant 100% adaptées à l’environnement hospitalier.”

Omar Hamada, Directeur du Système d’Information (SI), CHM

Le Centre Hospitalier de Mayotte (CHM) est situé sur l’île de Mayotte, dans le sud-ouest de l’océan Indien. Il s’agit du seul centre hospitalier du département, et à ce titre, il forme un maillage original de 15 sites pour couvrir les besoins de soins hospitaliers et externes de l’intégralité du territoire. Le CHM est en outre la plus grande maternité d’Europe avec près de 10.000 naissances par an.

Le CHM connaissait des difficultés dans la continuité des appels téléphoniques entre ses différents sites. De plus, la solution DECT concurrente ne donnait pas entière satisfaction en termes de robustesse et de couverture pour garantir une mobilité fiable et complète au personnel. Il devenait essentiel de déployer un système de téléphonie stable et moderne pour assurer la continuité des services.

CHALLENGES

Le service SI avait besoin d’accompagnement sur les services téléphoniques pour adapter l’infrastructure aux besoins qui évoluent. L’accueil de l’hôpital devait faire face à un nombre croissant d’appels pour des transferts internes et externes vers des services hospitaliers.

Le CHM cherchait une solution offrant des conférences téléphoniques voix et vidéo pour faciliter la coordination des acteurs de santé internes et à distance (avec les employés en télétravail ou sur les sites distants).

QU’EST CE QUI A FAIT LA DIFFERENCE ?

L’accompagnement dédié en conseil, optimisation de configuration et support extrêmement réactif du Business Partner Amaris a permis d’améliorer grandement la qualité des services téléphoniques.

Le CHM a notamment remplacé son infrastructure DECT par une solution voix sur WLAN pour l’ensemble du personnel (administratif/SI/médical) et investi dans une opératrice automatique Visual Automated Attendant pour fluidifier le trafic des appels entrants internes et externes.

PRODUITS ET SOLUTIONS

[Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise](#)

[Alcatel-Lucent OmniVista® 8770](#)

[Alcatel-Lucent Premium Deskphones](#)

[Alcatel-Lucent Deskphones](#)

[Alcatel-Lucent 8118 et 8128 combinés WLAN](#)

[Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition](#)

[Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#)

[Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone](#)

BENEFICES

Techniques

- Stabilité, fiabilité et robustesse de l’infrastructure de téléphonie fixe et mobile avec redondance et survivabilité sur les principaux sites déportés
- Temps de maintenance épargné pour l’équipe SI qui peut se concentrer sur des tâches à plus grande valeur ajoutée
- Montée en compétences de l’équipe SI accompagnée par l’expertise technique d’Amaris

Financiers

- Economie de coûts de remplacements matériels

Expérience utilisateurs

- Attente réduite des patients à l’accueil téléphonique
- Confiance rétablie et plus grande satisfaction du personnel dans les services téléphoniques (conférences à N parties, stabilité des communications, robustesse des combinés WLAN, accès simplifié à l’annuaire, fonction tandem entre postes fixes et mobiles)

Plans de développement futurs

- Application Cloud Rainbow à l’étude pour faciliter la collaboration et les conférences téléphoniques ainsi que la mise en relation sur smartphone
- Services de notification pour la remontée des alarmes
- Montée en gamme des combinés WLAN

REFERENCE CLIENT

SECTEUR D’ACTIVITE : SANTE

PAYS : FRANCE

ENTREPRISE :

DATE DE DEPLOIEMENT : 2020

NOMBRE D’USAGERS : 2500

CENTRE HOSPITALIER DE MAYOTTE

**VOUS SOUHAITEZ ÊTRE MIS EN RELATION ?
[CONTACTEZ NOUS!](#)**