

Clinique FertilyS

Une infrastructure de téléphonie stable et fiable pour assurer l'accueil téléphonique essentiel à la qualité de l'expérience des patients et à la délivrance des prestations de la clinique

« Grâce à la robustesse de l'OXE qui a corrigé une partie de nos soucis cliniques, j'ai maintenant la tranquillité d'esprit pour me concentrer encore davantage sur la qualité du service attendu par nos patients et à l'amélioration de nos pratiques »

Sébastien Témoin

Vice-Président de la Stratégie, du Développement des Affaires et des Opérations, Clinique FertilyS

La clinique FertilyS est un centre d'aide médicale à la procréation sur un territoire couvrant 800.000 habitants, reconnu au Québec pour la qualité de ses prestations et le taux de succès élevé de ses fécondations in vitro et inséminations intra-utérines. Son plateau technique complet de pointe et son approche mettant l'expérience des patients au centre de l'attention ont fait sa solide réputation.

Confrontée à des pertes d'appels avec son ancien système téléphonique, la clinique FertilyS a cherché une solution robuste et fiable pour traiter sans faille les appels de ses patients et leur offrir un accueil téléphonique irréprochable. L'ouverture d'une deuxième clinique a confirmé le besoin urgent d'un système téléphonique unifié et optimisé entre les deux sites.

CHALLENGES

La clinique ne pouvait pas se permettre de continuer à perdre des appels et à générer insatisfaction et frustration de la part des patients. Dans le domaine de la procréation assistée, la prise de rendez-vous et le signalement du début du cycle menstruel constituent des échéances essentielles dans le calendrier d'un protocole de fécondation ou d'insémination et donc un facteur de réussite dans la réalisation du service.

L'accueil téléphonique par l'équipe de 6 standardistes formées à l'écoute des patients devait également être assuré de la manière la plus professionnelle et flexible possible.

QU'EST CE QUI A FAIT LA DIFFERENCE ?

Fort de son expérience de plus de 20 ans, de ses solides références au Québec et de sa parfaite compréhension des besoins, le partenaire SSP Telecom a bénéficié d'une totale confiance dans le choix du serveur de communications Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise, réputé pour sa robustesse et sa fiabilité, de constructeur français. Complété par des postes fixes et une opératrice automatique Visual Automated Attendant, le système offre désormais un accueil téléphonique harmonisé et performant aux patients sur ses deux sites.

PRODUITS ET SOLUTIONS

[Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server](#)
[Alcatel-Lucent OpenTouch® Message Center](#)
[Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System](#)
[Alcatel-Lucent DeskPhones](#)
[Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#)

BENEFICES

Techniques

- Stabilité, fiabilité et robustesse de l'infrastructure de téléphonie fixe, avec redondance entre les deux sites
- Allègement de la charge de travail des gestionnaires grâce à la configuration autonome de l'opératrice automatique par les standardistes et la coordinatrice de la réception

Financiers

- Gain de patientèle grâce au renforcement de la réputation de la clinique
- Rentabilité accrue par rapport au rendu attendu des services

Expérience utilisateurs

- Amélioration de l'expérience des patients qui réussissent à joindre la clinique à 100% : plus aucune plainte reçue au travers de l'enquête de satisfaction bimensuelle
- Aucun report de protocole dû à une impossibilité à signaler le début d'un cycle menstruel
- Adoption réussie des postes par le personnel qui apprécie les sonneries et les combinés sans fil

Plans de développement futurs

- Application ou softphone pour fournir des services de téléphonie d'entreprise au personnel administratif et médical de plus en plus nombreux en télétravail
- Extension du nombre d'utilisateurs

REFERENCE CLIENT

SECTEUR D'ACTIVITE : SANTE

PAYS : CANADA

ENTREPRISE :

DATE DE DEPLOIEMENT : 2021

NOMBRE D'USAGERS : 60

CLINIQUE FERTILYS

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