



Partage et Mobilité



Groupe Médical du Lac Système d'information globale

« J'ai contacté Elit-Technologie pour un problème de standard. La solution Cisco qu'ils m'ont apportée a dépassé mes attentes : la qualité du travail, la productivité, l'écoute et l'attention que l'on se doit d'apporter aux patients, tout s'est amélioré. La vie du cabinet est transformée. »

Dr Valérie Bensoussan-Cohen
Chirurgien-dentiste
PDG du Groupe Médical du Lac



Problématique

Améliorer le standard, mutualiser nos infrastructures téléphoniques et informatiques

Le Dr Valérie Bensoussan-Cohen a créé son centre médical pour échanger et travailler avec d'autres praticiens, pour partager des locaux et des moyens, mais aussi pour offrir à la patientèle une prise en charge globale. Le premier contact avec le patient, l'accueil téléphonique, se doit d'être efficace. Mais le Groupe Médical du Lac perdait beaucoup d'appels et c'est pour ce problème que le Dr Valérie Bensoussan-Cohen a fait appel à Elit-Technologies. Très vite, l'intégrateur s'est rendu compte qu'avec 6 cabinets et un roulement de 15 praticiens, le Groupe Médical du Lac ne faisait pas seulement face à un problème de standard : il avait aussi un problème d'organisation et de personnalisation des infrastructures téléphoniques et informatiques.



Solution

Convergence, personnalisation et mobilité

Pour répondre aux besoins de mutualisation, dans une structure d'une quinzaine de praticiens, on utilise des solutions Cisco très simples, comme l'UC 500, qui va permettre d'offrir un standard automatique, un autocom, des systèmes de firewall, des systèmes de routing et de switching, de la sécurité, du VPN. Dans ce petit boîtier, on a une solution de convergence globale. Au-delà de la téléphonie, on apporte des moyens informatiques à l'ensemble des praticiens, et même à la patientèle, comme par exemple la mise à disposition du réseau WIFI du cabinet. Grâce à des outils embarqués dans l'UC 500, comme le système de visioconférence pour des échanges en interne ou des outils Webex pour l'extérieur, les praticiens peuvent se voir et partager des données. Ces petits outils sont à la portée de tous, pas chers, faciles à utiliser mais aussi extrêmement faciles à déployer.



Bénéfices

Productivité augmentée, coûts diminués, qualité de vie améliorée

Fini les pertes d'appels, moins d'attente pour le patient, une messagerie personnalisée pour le praticien, une patientèle augmentée de 30% et un confort de travail accru pour la standardiste. Les coûts de fonctionnement de la téléphonie ont été divisés par 2 grâce à la convergence des systèmes : un seul abonnement pour le téléphone et les appareils de télétransmission, et gratuité des transferts de données (vers la sécurité sociale, les mutuelles et les banques). Enfin, grâce à la mobilité et aux accès distants, aux partages efficaces et sécurisés, les praticiens et les assistantes sont plus réactifs, plus productifs, plus libres tandis que le patient, lui se sent mieux pris en charge.

Notre client en bref...

LE GROUPE MÉDICAL DU LAC

est un centre médical créé en septembre 2000 par le Dr Bensoussan-Cohen. Avec ses divers pôles d'activité (dentaire, chirurgical, médical et paramédical), le cabinet regroupe une quinzaine de praticiens et propose une prise en charge globale du patient. Il fonctionne comme une clinique ou comme un petit groupe hospitalier et les cas difficiles sont traités en équipe, sous la direction du Dr Valérie Bensoussan-Cohen, enseignante et cofondatrice de l'École d'Implantologie et de Parodontologie de Paris (EIP).

Dynamique et innovant, à la pointe des technologies médicales, le Groupe Médical du Lac, à l'image de sa créatrice, utilise des outils toujours plus performants et novateurs pour améliorer les conditions de travail et la prise en charge des patients.

SOLUTIONS INSTALLÉES :

UC500 / Call Connector / Extension Mobility / VPN et accès distant / Cisco Unified Video Advantage / Cisco IP Communicator / Wifi / 7961 / 7941 / Messagerie unifiée au serveur Exchange / Standard automatique / Interconnexion aux logiciels métiers des différentes professions médicales

Groupe Médical du Lac

(près du lac d'Enghien)
15, avenue Galléni
93800 EPINAY SUR SEINE

Tél. : +33 1 48 41 88 22
vbensoussan@groupe-med-dulac.fr



Dr Valérie
Bensoussan-Cohen
Chirurgien-dentiste
PDG du Groupe Médical du Lac

Pourquoi avoir fait appel à Elit-Technologies ?

J'ai appelé Elit-Technologies pour un problème de standard et d'accueil des patients. Je sentais que l'on perdait trop d'appels, que le téléphone sonnait trop longtemps. Et je ne voulais pas laisser ces patients dans la nature, les voir mécontents ou anxieux de ne pouvoir joindre leurs praticiens. Nous n'étions plus suffisamment à l'écoute de nos patients. Nous sommes des professionnels de santé, il fallait donc absolument une réponse à ce problème, et je l'ai eue avec la solution Cisco : aucun appel ne se perd, une réactivité extraordinaire vis-à-vis de nos patients, et nos patients sont ravis de pouvoir toujours être écoutés.

Quel a été l'impact des solutions de mobilité mises en place ?

Elles ont, entre autres, facilité le travail en équipe et la prise en charge globale du patient. Grâce aux outils de visioconférence Webex, nous pouvons échanger, notamment avec le praticien qui nous a adressé le patient et/ou avec un praticien hospitalier par exemple... Ils deviennent virtuellement présents dans mon cabinet, comme un staff dans un hôpital. Par ailleurs, nous, praticiens, avons des activités diverses, nous ne sommes pas toujours au cabinet. Moi, j'exerce à l'hôpital, je donne des cours, je dirige une école d'implantologie et de parodontologie (EIP), et je ne veux pas que mes patients subissent cette absence et stressent. Ce système de VPN me permet d'être toujours joignable par mon cabinet et je peux, à distance, appeler mes patients via mon cabinet ; c'est le système de SoftPhone. En me branchant sur mon ordinateur, grâce à mon VPN, je vais pouvoir composer mes numéros. Dès que le patient est contacté, c'est le numéro du cabinet qui s'affiche. La prise en charge du patient est la

même, et il va être rassuré de me penser au cabinet. Ces solutions améliorent également notre qualité de vie : il y a beaucoup de femmes dans ce cabinet, on apprécie de rentrer plus tôt pour se consacrer à sa famille. Chez moi, je suis dans mon cabinet : j'ai accès à tous mes dossiers, tous mes outils, toutes mes radios, tous mes fichiers, tous mes e-mails... et en toute sécurité pour la confidentialité des données sensibles.

Quel est l'intérêt d'un système d'information globale pour vous ?

L'intérêt ici, c'était d'avoir 6 cabinets, mais de pouvoir faire travailler beaucoup plus de praticiens, donc de partager les locaux et optimiser ainsi les coûts de possession ; avec chaque cabinet, on peut travailler 6 jours sur 7 en partageant téléphone et ordinateur. Grâce à ce système Cisco, le praticien n'a qu'à s'identifier pour avoir son propre téléphone, son propre ordinateur et sa messagerie personnalisée. C'est une solution parfaite pour mutualiser les cabinets.

La mise en place de ces solutions a-t-elle gêné votre activité ?

Ces solutions Cisco ont été déployées extrêmement rapidement, en un week-end, car on ne peut pas se permettre de travailler sans standard. J'ai donc demandé à mon intégrateur de travailler le dimanche. Dès le lundi tout était opérationnel.

L'appropriation des solutions a-t-elle été facile ?

Nous n'avons rencontré aucune difficulté. Il est vrai aussi que toute l'équipe a été extrêmement bien formée ; et c'est une solution qui est extrêmement simple à utiliser et qui ne demande pas de manipulation complexe. En une demi-heure, une nouvelle recrue peut être formée aux outils, et si on rencontre la moindre difficulté, Elit-Technologies assure la maintenance, le suivi et la formation. Avant, nous étions aussi en réseau, et j'avais constamment des pannes de réseau. Mes interlocuteurs informatiques se renvoyaient sans cesse la balle. Aujourd'hui, je n'ai plus une seule panne, nous avons une tranquillité de travail assez exceptionnelle.

Que pouvez-vous nous dire des répercussions financières de cet investissement ?

Lorsque je n'avais pas le système Cisco, mes coûts de communication étaient exorbitants et difficiles à répartir entre les différents praticiens. Maintenant, je peux avoir une répartition à l'appel près, c'est-à-dire très juste, des communications téléphoniques. Le fait de ne payer qu'un abonnement au lieu de plusieurs, de profiter d'Internet pour bénéficier gratuitement des transmissions à la sécurité sociale et aux banques a fait diminuer de 50% nos coûts d'infrastructures téléphoniques et informatiques.

Notre partenaire



Elit-Technologies, société d'informatique et de télécommunications, est un intégrateur global qui accompagne ses clients dans l'évolution de leurs infrastructures réseaux, télécom et d'impression. Guichet unique, Elit-Technologies et ses consultants améliorent la compétitivité des entreprises en réduisant leurs coûts, tout en augmentant la productivité de leurs collaborateurs.

Elit-Technologies
1, mail Gay Lussac - Neuville-sur-Oise
95015 CERGY-PONTOISE CEDEX
Tél. : 01 34 48 75 30
Fax : 01 34 48 75 45
contact@elit-technologies.fr
www.elit-technologies.fr

Retrouvez tous les témoignages clients sur :
www.cisco.fr/go/clients

Ou contactez-nous au :

N° Vert 0 800 91 01 70