

UZ BRUSSEL,

Une communication
parfaitement
fluide à la base



VOXTRON 
MEMBER OF



**Enhouse
Interactive**

NEXTEL
you're always one step ahead

Ça bouge à l'UZ Brussel ! Chaque année, 28 000 patients y sont admis et plus de 400 000 contacts avec les patients s'y déroulent. Cette gigantesque opération requiert le soutien d'une infrastructure de centre de contact moderne et performante. L'hôpital a profité de sa rénovation pour revoir ce système en profondeur.

Une communication parfaitement fluide à la base

L'UZ Brussel avait déjà saisi l'importance primordiale d'une communication fluide pour un hôpital il y a bien longtemps. **Le professeur Marc Noppen**, administrateur délégué : « La communication est un mot-clé dans notre société moderne, en particulier dans un hôpital. D'une part, un système moderne, fiable, performant et convivial est nécessaire en interne, d'autre part, nos patients et nos prestataires de soins externes doivent pouvoir à tout moment compter sur des outils de communication fiables et avancés. Voxtron et son partenaire télécom Nextel ont prouvé tout au long du projet leur maîtrise du savoir-faire requis. »

Soutien des équipes virtuelles

L'un des motifs qui ont incité l'UZ Brussel à investir dans ses nouvelles technologies résidait dans l'approche moderne et transverse des traitements contre le cancer de l'hôpital. L'UZ Brussel a adopté le concept COM (consultation oncologique multidisciplinaire), une méthode de diagnostic et de traitement qui implique plusieurs médecins du patient, parfois même les docteurs et praticiens paramédicaux qui ne font pas partie de l'hôpital. Ils échangent des documents et s'entretiennent par téléphone sur la meilleure thérapie à suivre. Ces équipes virtuelles sont de plus en plus courantes en milieu hospitalier, ce qui requiert bien entendu un soutien technologique très efficient.

La concertation COM se déroule à présent dans une salle COM spécialement aménagée à cet effet et équipée d'appareils Polycom de pointe. Cela permet aux spécialistes internes et externes d'entrer plus facilement en contact, de mieux gérer leur agenda, de partager des informations et de prendre des décisions plus avisées et correctes. Une consultation à distance est même possible avec les patients.

Une communication plus fluide grâce à Skype for Business

Les bénéfices de notre investissement dans la technologie ne se limitent pas uniquement aux concertations COM. La communication est également devenue plus fluide à travers l'ensemble de l'hôpital, entre autres grâce à l'intégration de la plateforme Skype for Business de Microsoft. Indépendamment de la qualité de la plateforme en elle-même, nous avons conscience à l'UZ Brussel que ce choix faciliterait l'intégration avec les nombreux autres produits Microsoft.

Des centres de contact avec service VIP

La mission portait également sur l'amélioration de la qualité des centres de contact. Parce que dans l'univers hospitalier aussi, l'accent repose de plus en plus sur la satisfaction des patients. Parallèlement au volet télécom, Voxtron et Nextel ont donc peaufiné l'accueil téléphonique des patients en misant sur un meilleur service, des temps d'attente limités et un accueil 100 % sur mesure.

Une continuité garantie pendant l'implémentation

Nextel, partenaire de Voxtron, s'est vu confier la tâche d'optimiser le volet télécom à l'UZ Brussel. Mais il a dû se plier à une règle cruciale : la continuité. C'est précisément la raison pour laquelle il a été décidé de développer la plateforme Alcatel-Lucent existante qui avait d'ailleurs plus que prouvé sa stabilité les années précédentes. Pour le software, Voxtron/Nextel et UZ Brussel ont fait confiance à Microsoft. Olivier Naeyaert, Directeur ICT de l'UZ Brussel : « La combinaison proposée de la téléphonie IP Alcatel-Lucent OXE avec Skype for Business de Microsoft offrait la plus grande certitude en termes de continuité des opérations de téléphonie dans notre hôpital, tout en apportant de nouvelles fonctionnalités. De plus, la combinaison des deux plateformes offrait d'une part la garantie d'un système de téléphonie robuste et d'autre part le caractère progressiste d'une solution UC&C (Unified Communication and Collaboration). »

Une fructueuse collaboration

La collaboration entre Voxtron/Nextel et l'UZ Brussel n'allait pas s'arrêter en si bon chemin. **Jan Flament**, Directeur Infrastructure, Appareils et Administration des patients de l'UZ Brussel : « Nous aimerions beaucoup continuer à travailler ensemble sur le long terme. L'engagement sur la résolution de problèmes ultérieurs montre qu'ils veulent vraiment représenter un plus pour nous. Le fait qu'ils mettent un point d'honneur à fournir des solutions de qualité est essentiel dans notre secteur. »

Olivier Naeyaert : « Lors de l'évaluation du dossier, nous avons également constaté qu'avec Skype for Business de Microsoft comme plateforme Unified Communication and Collaboration, Voxtron/Nextel disposait du savoir-faire requis pour nous permettre de suivre les toutes nouvelles tendances en matière de télécommunication, même à l'avenir. »

PLUS D'INFOS ?

Prenez vite rendez-vous avec votre personne de contact habituelle chez Voxtron et découvrez comment convertir les tendances en nouvelles opportunités. Réagissez dès aujourd'hui !

Pour la Belgique, les Pays-Bas
et la France

Jan Vidts

+32 475 34 55 55

jan.vidts@enghouse.com

Roger Van Schaeybroek

+32 472 89 76 05

roger.vanschaeybroek@enghouse.com

Voxtron

Hoogkamerstraat 304

B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

www.enghouseinteractive.be

www.enghouseinteractive.nl

COPYRIGHT

Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme

source ainsi qu'un lien vers www.enghouseinteractive.be



VOXTRON 

MEMBER OF

**Enghouse
Interactive**

NEXTEL
you're always one step ahead