

# Des cas inspirants

## **CAS 11**

### **Voxtron au Labo Medical Medina**



### Voxtron au Labo médical Medina

Le Labo médical Medina, fondé en 1978, est un laboratoire médical de diagnostic actif dans les soins de santé de première ligne. Ce labo est très automatisé et son fonctionnement très efficace. Et qui dit méthode de travail efficace, dit système optimal de communication avec les médecins, chauffeurs et autres collaborateurs. Medina a choisi de faire appel au Voxtron Communication Center pour améliorer l'ensemble de sa communication et la rendre mesurable, ainsi que pour optimiser son service à la clientèle.



## Analyse des prélèvements des patients

Medina analyse des prélèvements de sang, bactériologiques et de tissus à la demande des médecins généralistes et spécialistes. Elle travaille principalement en Flandres orientale et occidentale et dans une partie des régions anversoise et bruxelloise. L'entreprise effectue des analyses sur cinq sites. La plupart des résultats d'analyse sont disponibles le jour même. Medina assure des prestations rapides, fiables et efficaces et dispose de son propre service d'enlèvement et de sa propre unité de prélèvements.

## Automatisation complète

L'enregistrement des prélèvements des patients et des formulaires de demande est automatisé sur toute la ligne. Medina a récemment installé pour ce faire un système de traçage entièrement automatisé, avec des étiquettes à codes-barres et des systèmes de scanning.

Chaque 'tube' est consigné via une plateforme de chargement puis trié, distribué, analysé et éventuellement archivé. Le travail manuel répétitif a été en grande partie confié à des appareils high-tech. Des laborantins supervisent le processus et interviennent au besoin. Avant d'être envoyés au médecin, les résultats sont validés par des biologistes cliniciens.



## Des résultats disponibles le jour même

Mis à part pour les analyses plus complexes ou qui requièrent une période d'examen plus longue, les résultats sont connus en quelques heures et transmis au médecin le jour même. Les chauffeurs du service d'enlèvement de Medina, qui vont chercher les prélèvements chez les médecins, leur ramènent également les résultats sur papier. Medina les envoie aussi par Internet, via un système de courrier sécurisé, de sorte que le docteur puisse en disposer encore plus rapidement. Les médecins peuvent également consulter les résultats sur leur ordinateur ou tablette, dans le cloud sur le parc de serveur de Medina.



## Un nouveau système de contact

Medina donne la priorité à l'intérêt du patient et au service personnalisé qu'elle offre aux médecins. Dans ce cadre, l'entreprise tient à garantir en permanence et sur toute la ligne une communication sans faille avec les médecins. Voilà pourquoi elle s'est récemment dotée d'un nouveau système de contact.

Jaak Walgraeve, manager IT : « Nous voulions un tout nouveau système. Medina a connu une forte expansion depuis sa création en 1978. Ces dix dernières années, le labo s'est encore étendu à travers des acquisitions dans la branche. Medina est de ce fait devenue un grand laboratoire comptant plusieurs filiales et nous avons dû chercher un système capable de couvrir

la communication à travers l'ensemble des filiales et des sites. Notre partenaire Simac nous a proposé différentes solutions et nous avons envisagé plusieurs applications. Voxtron sortait clairement du lot. Le système est très flexible. La plupart des formules ne permettent aucun changement. Lorsque Simac et Voxtron ont émergé, nous avons remarqué que leurs solutions, après paramétrage, répondaient presque totalement à nos besoins. »

### En quoi Voxtron se distingue-t-elle ?

Lors de la démonstration du Voxtron Communication Center, Medina a immédiatement été frappée par le fait qu'on peut voir l'historique de conversation de chaque appel entrant, ce qui résout un problème qui se posait souvent. Chantal Adriaenssens, directrice administrative : « Notre call-center emploie plusieurs collaborateurs. Lorsque nous recevons une demande sur un appel antérieur, nous devons impérativement savoir par quel collaborateur l'appel précédent a été traité, de façon à pouvoir transférer l'appel à ce dernier, ce qui accroît l'efficacité. On peut facilement afficher l'historique des conversations sur l'écran de notre ordinateur. »

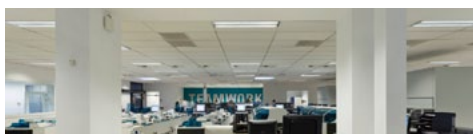


Le temps réservé au post-suivi est également un avantage du système Voxtron très apprécié chez Medina. À l'issue d'un appel, le collaborateur dispose d'un certain délai pour traiter l'appel comme il se doit et enregistrer toutes les données, les nouveaux appels éventuels étant transférés à d'autres collègues. Ce n'était pas le cas auparavant et quand les appels se succédaient, cela pouvait réellement poser problème. À présent, chaque contact peut faire l'objet d'un bon suivi.

## Chaque collaborateur doit pouvoir venir en aide au client

Medina recherchait un bon rapport qualité/prix, ne souhaitait s'engager qu'avec une entreprise stable et recherchait une application compatible avec un central téléphonique Cisco. Chacun des collaborateurs de Medina devait en outre être en mesure d'apporter une aide efficace à l'appelant à tout moment. Le Voxtron Communication Center répond parfaitement à ces exigences, et c'est ce qui a poussé à choisir Voxtron.

## Une conversion rapide de l'ancien au nouveau système



Comme Medina possède plusieurs filiales et que chacune était impliquée dans la décision, la mise en œuvre a nécessité pas mal de temps, mais la conversion finale de l'ancien au nouveau système a été extrêmement rapide. Chantal Adriaenssens : « Nous avons procédé au préalable à des

tests approfondis avec un 'proof of concept', ce qui a permis une conversion finale sans faille. Nous avons réalisé la conversion effective en une demi-heure pendant la routine quotidienne. Grâce à une bonne formation, tous les collaborateurs ont été très bien préparés, de sorte que les médecins et les patients n'ont rien remarqué du tout. »

## Un enlèvement rapide par un chauffeur du coin

L'enlèvement des prélèvements est intégré dans le système Voxtron. Jaak Walgraeve : « Quand un médecin appelle pour qu'on vienne chercher un prélèvement, on peut voir quel chauffeur se trouve dans le coin et on peut immédiatement dire au médecin quand le prélèvement sera enlevé. Notre collaborateur compose alors un numéro abrégé pour appeler le chauffeur et lui indiquer à quel endroit il doit aller chercher le prélèvement. C'est très efficace. Et important, car cette rapidité nous permet de procéder aux analyses sur du sang prélevé très récemment. »



## Un bon contrôle accroît l'efficacité

Entre 9 et 11 heures, on ne chôme pas chez Medina, mais le nombre d'appels téléphoniques qui passent du front-office au back-office est mesuré en permanence, de façon à pouvoir parer à la situation durant les périodes d'affluence, en mettant automatiquement plusieurs collaborateurs à contribution.

Chantal Adriaenssens cite un autre des avantages majeurs d'un bon monitoring : « Avant, j'étais la seule, en tant que chef de service, à pouvoir consulter le journal des activités et voir quels collaborateurs étaient logués ou en pause. Tout le monde a désormais accès à ces informations, ce qui favorise énormément la collaboration en interne. Le monitoring est excellent et prouve chaque jour son utilité. Si un médecin appelle pour signaler un problème, je peux voir à qui il a parlé. Je peux alors demander plus d'explications à ce collaborateur et nous pouvons en tirer des leçons pour savoir comment éviter le problème à l'avenir. »



## Un client satisfait

Medina est satisfaite des résultats. L'efficacité dont l'entreprise fait preuve pour l'analyse des prélèvements s'étend désormais à la communication avec le client. Chantal Adriaenssens : « Le système fonctionne bien, est fiable et très flexible. Et les collaborateurs de Voxtron sont toujours prêts à résoudre un problème ou répondre à une question. Ils ne reculent devant rien. C'est très rassurant. »





# En savoir plus sur ce cas?

Contactez: Raf Celis au +32 476 417 815 - raf.celis@voxtron.be.  
Stijn Claes au +32 3 760 40 28 - stijn.claes@voxtron.be

Voxtron  
Hoogkamerstraat 304  
B-9140 Temse

T +32 3 760 40 20  
F +32 3 760 40 21

[www.voxtron.com](http://www.voxtron.com)



#### 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.voxtron.be](http://www.voxtron.be)