

Solution de communication évolutive et pérenne pour l'établissement médico-social Les Vergers



L'EMS Les Vergers a ouvert il y a peu à Aproz, sur la commune de Nendaz en Suisse. Cette résidence moderne pour personnes âgées offre aux seniors des prestations médicales et sociales complètes et fiables en fonction de leurs besoins. Il lui fallait donc une solution de communication toute aussi complète et fiable.

Défi

L'EMS Les Vergers garantit à ses résidents une prise en charge médicosociale intégrale et sûre. Étant donné l'étendue du site, cette résidence pour seniors avait besoin d'une solution de communication moderne et fiable pour tenir cet engagement. Qu'ils se trouvent dans le garage sous-terrain, à la réception ou dans la cour arborisée, les collaborateurs doivent rester joignables à tout moment. La direction souhaitait équiper ses 75 chambres individuelles de téléphones fixes faciles à utiliser par les personnes âgées. De plus, un système d'export des données était nécessaire pour pouvoir calculer séparément les frais de communication de chaque ligne. La solution à mettre en œuvre devait diffuser un message d'accueil hors des horaires d'ouverture de la réception, avec une option d'urgence permettant d'être directement mise en relation avec un interlocuteur, comporter une installation de visiophones couplée à un système sûr de notification pour les portes fermées la nuit, mais aussi être pérenne et évolutive afin de pouvoir être étendue de manière simple et flexible en cas de besoin.

Une solution idéale et un partenaire fiable

La solution de communication OpenScape Business X8, récemment installée dans l'EMS, satisfait en tous points aux souhaits de la direction. Elle est uniforme, fiable, évolutive et pérenne. Alors qu'il ne s'agissait que du deuxième projet d'une telle envergure pour notre partenaire AT-Solution, l'installation s'est déroulée à la perfection avec le soutien d'Alltron, distributeur Atos Unify de longue date, et n'aura duré que 5 semaines entre la première intervention et la livraison finale. Également sise à Aproz, la société AT-Solution assure une assistance sur place rapide et économique, et fournit aussi des prestations informatiques à distance de pointe, comme des mises à niveau de sécurité ou la maintenance de systèmes. En outre, grâce à la conclusion d'un contrat « Managed Services », la solution de communication reste à jour en tout temps, et peut s'adapter aux nouveaux besoins de la résidence de manière flexible et peu coûteuse. Avec, toujours, le soutien d'un partenaire informatique fiable.

Solution

Après avoir comparé plusieurs prestataires, l'EMS Les Vergers a opté pour AT-Solution, un nouveau partenaire d'intégration Atos Unify. Son choix s'est justifié non seulement par la proximité géographique de cette entreprise sise elle aussi à Aproz, garantie d'un service sur place rapide, mais aussi et surtout par la solution sur mesure et surpassant toutes les exigences que lui ont présentées les spécialistes en informatique expérimentés: Atos Unify OpenScape Business X8. Ce système tout IP a été intégralement installé en l'espace de seulement cinq semaines, tous raccords et câblages compris, en collaboration avec Alltron AG, un distributeur Atos Unify de longue date. Des terminaux utilisant des technologies variées ont été raccordés à l'installation centrale, parmi lesquels 75 téléphones analogiques pour les chambres des résidents, 16 stations mobiles Atos Unify OpenScape DECT pour le personnel soignant et 11 terminaux Atos Unify OpenScape SIP à des points fixes comme la réception, le foyer de jour ou l'administration. La solution de communication de l'EMS a ensuite été enrichie avec Atos Unify OpenScape Accounting, un centre de contact OpenScape Contact Center et un système de visiophones couplé à un boîtier PSTN pratique.

Avantages

Le nouveau système tout IP OpenScape Business X8 de l'EMS Les Vergers offre des avantages de taille. Il associe technologies existantes (raccordements analogiques) et nouvelles possibilités (téléphonie SIP) et peut être étendu à 500 participants. C'est donc la solution idéale pour permettre l'agrandissement futur du bâtiment. Les résidents peuvent appeler facilement leurs amis et proches à l'aide des téléphones faciles à utiliser dont leurs chambres sont équipées, tandis que le personnel soignant reste joignable à tout moment via les appareils mobiles DECT, où qu'il se trouve dans l'enceinte de l'établissement. En dehors des heures d'ouverture, tous les appels entrants sont centralisés dans OpenScape Contact Center, qui émet un message d'accueil pouvant être interrompu à tout moment pour mettre la personne en relation avec un interlocuteur direct en cas d'urgence. Qui plus est, le boîtier PSTN de l'installation de visiophones permet d'émettre systématiquement une notification aux portes fermées la nuit chaque fois que quelqu'un sonne.

Joignable toujours et partout.

Qu'ils doivent se rendre dans le verger, dans le foyer de jour ou dans le garage souterrain, grâce aux terminaux mobiles DECT, les soignants peuvent se déplacer sans crainte dans la vaste enceinte de l'établissement tout en restant joignable à tout moment. Entièrement intégrés au réseau interne, les téléphones sans fil Atos Unify offrent de nombreuses fonctions d'échange entre collègues. Résultats : pas de frais téléphoniques externes, et la garantie d'un niveau de fiabilité élevé. En dehors des heures d'ouverture, les appels entrants sont centralisés dans OpenScape Contact Center, qui diffuse un message d'accueil unique. Ce message peut être interrompu à tout moment en cas d'urgence, s'il faut mettre la personne en relation avec un interlocuteur compétent. En outre, grâce au boîtier PSTN couplé à l'installation de visiophones, à l'entrée, les portes fermées la nuit reçoivent immédiatement une notification, via un message vocal et un signal lumineux sur la ligne d'astreinte, chaque fois que quelqu'un sonne à la porte.

“L'EMS Les Vergers entend offrir à ses résidents la meilleure prise en charge possible. Cela passe aussi par une solution de pointe: OpenScape Business X8.”

David Roux,
Directeur, EMS Les Vergers



“Notre nouveau partenaire informatique AT-Solution nous a montré dès le début que nous pouvions lui faire confiance pour nous fournir des services fiables et une assistance rapide.”

David Roux,
Directeur, EMS Les Vergers

Un décompte précis des frais grâce à OpenScape Accounting

En vertu d'une autre demande de la direction de l'établissement qui a pu être honorée de manière optimale grâce à OpenScape Business X8, les 75 chambres individuelles ont pu être équipées de terminaux analogiques. Les résidents bénéficient ainsi de téléphones adaptés qu'ils peuvent utiliser facilement pour passer des appels à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. L'EMS Les Vergers utilise OpenScape Accounting afin d'enregistrer tous les coûts liés à ces communications pour ensuite les facturer chaque mois aux résidents. Réseau fixe ou services de données, cette application efficace permet à toutes les relations externes d'être notées de manière transparente et attribuées de manière ciblée aux différents utilisateurs. Quelles que soient les exigences, les collaborateurs de la comptabilité peuvent définir librement ou compléter la présentation du rapport afin de tirer encore plus profit de tous les avantages d'OpenScape Accounting. damit noch komfortabler alle Vorteile von OpenScape Accounting nutzen.

“Avec OpenScape Accounting, nous pouvons calculer en toute transparence l'intégralité des frais de communication externes de chaque résident et les facturer facilement en fin de mois.”

David Roux,
Directeur, EMS Les Vergers

À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 110 000 collaborateurs dans 73 pays et un chiffre d'affaires annuel de 12 milliards d'euros. Numéro un européen du Cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées de Cloud Hybride Orchestré, Big Data, Applications Métiers et Environnement de Travail Connecté. Partenaire informatique mondial des Jeux Olympiques et Paralympiques, le Groupe exerce ses activités sous les marques Atos, Atos|Syntel, et Unify. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris et fait partie de l'indice CAC 40.

La raison d'être d'Atos est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

Pour plus d'informations, consultez
atos.net
atos.net/career

Commençons une discussion ensemble



Provided by your
Atos Unify Partner



Authorized
Atos Unify OpenScope
Business

AT-Solution
Rue de l'Église 1
CH-1994 Aproz
Tél.: +41 79 308 41 15
info@at-solution.ch
www.at-solutions.ch



Pour plus d'informations: unify.com

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. June 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.