



Hôpitaux Iris Sud | HIS  
Iris Ziekenhuizen Zuid | IZZ



## ENSEMBLE AMÉLIORONS L'EXPÉRIENCE PATIENT

### Industrie

Hôpital et soins de  
santé



4 Hôpitaux

- 610 Lits
- 1800 Personnel
- 27.000 Nuits par année
- 80.000 Cas d'urgence
- 2.500 Naissances

### Solution

Nixxis Call-Back

### CHALLENGE

Les organisations de soins de santé doivent faire face à un nombre important d'interactions, dont certaines sont des urgences. C'est pourquoi il faut pouvoir y répondre rapidement avec efficacité.

De plus, l'évolution des technologies mène ces organisations à traiter de plus en plus d'interactions avec les patients et cela via des canaux de plus en plus diversifiés.

Il est donc important pour ce secteur de disposer d'une solution qui puisse leur permettre de traiter tous les interactions et de répondre aux urgences grâce à une solution stable, efficace et un support de qualité.

### Région

Europe

### Pays

Belgique, Bruxelles

## SOLUTION

Les Hôpitaux Iris Sud ont vite compris l'utilité d'un logiciel de centre de contact comme Nixxis après s'être rendu compte du grand nombre d'appels perdus. En effet, beaucoup de patients arrivaient mécontents à l'Hôpital car ils n'arrivaient pas à joindre leur service.

Et comme les gens sur place ont la priorité, le téléphone était mis de côté et les bureaux envahis.

Après avoir utilisé Vocalcom pendant 2 ans pour leur centre de rendez-vous, les hôpitaux ont basculés sur Nixxis.

La solution s'est implantée sur les quatre sites : Bracops, Molière, Ixelles et Baron Lambert.

Seule la fonction d'appel est utilisée. Elle permet au centre de rendez-vous de satisfaire au mieux les patients en atteignant un taux d'appels perdus très faible.

Le centre est ouvert de 8 à 18h non-stop. L'avantage d'être tous connecté est que lorsqu'il manque des personnes dans un des hôpitaux, on met quelqu'un d'ici sur leur campagne.

Afin de combler des problèmes de réseau internet présents sur tout le site, le centre de rendez-vous a installé une ligne indépendante du reste de l'Hôpital. Cela leur offre une sécurité en cas de panne de réseau.

"Vous comprenez, nous sommes un hôpital et certaines personnes appellent pour des urgences. Il est donc primordial pour nous d'avoir une solution fiable fonctionnant sur un réseau stable."

**Reine Berquer, Responsable du centre de rendez-vous chez Iris Sud**

## RÉSULTAT



LE NOMBRE D'APPELS TRAITÉ, PAR JOUR ET PAR PERSONNE, A CONSIDÉRABLEMENT AUGMENTÉ PUISQUE LES GESTIONNAIRES SONT SOUMIS AU RYTHME DU LOGICIEL



LE LOGICIEL PERMET D'AUGMENTER LE NOMBRE D'APPELS TRAITÉS SANS DEVOIR AUGMENTER PROPORTIONNELLEMENT LE PERSONNEL



LA SOLUTION A PERMIS D'AUGMENTER LE NOMBRE DE CONSULTATIONS ENREGISTRÉES. D'AILLEURS LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS S'ALLONGENT