



Communiqué de presse

Le Centre Hospitalier St Cyr soigne son accueil téléphonique grâce à TLM Com

L'établissement a profité de la modernisation de son accueil patient pour revoir également son accueil téléphonique

Paris, le 27 avril 2009

**450 lits
800 collaborateurs**

Le Centre Hospitalier Saint Cyr à Villeneuve sur Lot, est un établissement public d'une capacité de 450 lits répartis sur deux ensembles (MCO et EHPAD). Il emploie environ 800 personnes et propose des services médicaux généralistes et spécialisés.

**Amélioration de la
qualité de l'accueil
patient**

Dans le cadre d'un réaménagement effectué au cœur de l'hôpital, il a été décidé de regrouper le standard et le bureau des entrées. Profitant de la refonte complète de ses locaux, la Direction envisage donc de moderniser son accueil patient pour qu'il corresponde davantage à sa nouvelle charte qualité. Son choix se tourne naturellement vers une solution automatisée de gestion et de traitement des appels.

**Accompagnement
par un Bureau
Conseil**

Pour identifier le meilleur couple installateur/solution qui doit répondre à ses besoins, le Centre Hospitalier Saint Cyr se fait accompagner par un bureau conseil. Son choix se porte sur ETIC Consulting qui prend donc en charge la gouvernance de l'étude et le pilotage du projet.

**Expérience
éprouvée de
TLM Com**

« Nous avons fait un choix très libre des outils à mettre en place » commente Didier Vandierdonck, Directeur du Service Technique avant d'ajouter : « L'expérience éprouvée de TLM Com dans le milieu hospitalier et les performances du moteur de reconnaissance de leur solution ont été déterminantes dans notre choix final. »

**Démarche étape
par étape pour ne
pas créer de
rupture**

La solution Wel'Com Santé de TLM Com répondait parfaitement à la démarche étape par étape voulue par la Direction Technique du Centre Hospitalier. Tout d'abord, le projet d'intégration mené par Nextiraone a démarré avec la mise en place de l'annuaire patient. Il s'est poursuivi ensuite avec la reconnaissance vocale des acteurs de l'hôpital (personnel administratif, soignant, médecins, ...). L'objectif est d'éliminer à terme l'intégralité des numéros de SDA pour laisser place à un numéro unique.

Il est à noter que TLM Com équipe à ce jour plus de 80 établissements de santé (CHU, CH, Cliniques et Maisons de Retraite).

A propos de TLM Com

TLM Com, entreprise innovante labellisée ANVAR et certifiée ISO 9001/V2000, est un éditeur de progiciels pour le traitement automatique des appels téléphoniques d'entreprise, intégrant reconnaissance de la parole, synthèse vocale et Intelligence Artificielle. Ses solutions répondent avant tout à des besoins métiers et sont commercialisées tant par des partenaires au plan national (NextiraOne, Orange Business Services, Spie Communications, Axians, InéoCom, ...) que par des acteurs régionaux. www.tlmcom.fr

Contacts Presse Heureux qui Communique

Karine SOYER
Tel : 06 74 93 12 25
ksoyer@heureuxquicomunique.com

TLM Com

Julien RICKAUER
Tel : 01 55 85 00 00
jrickauer@tlmcom.fr