

Les communications unifiées facilitent la gestion de franchises de soins de santé à domicile

Nurse Next Door utilise la solution Cisco Unified Contact Center afin d'améliorer l'établissement des horaires pour les employés et les rendez-vous avec les patients.

SOMMAIRE
NURSE NEXT DOOR <ul style="list-style-type: none">• Communications unifiées• Vancouver, C.-B.• 30 employés au siège social, au service de 1 000 employés sur le terrain pour les franchises et l'entreprise
PROBLÉMATIQUE <ul style="list-style-type: none">• Centraliser l'établissement des horaires relatifs aux patients afin de faciliter la tâche sur le plan technologique des nouveaux franchisés et du personnel existant chargé de exploitation• Mettre en place une solution permettant de faire le suivi des rendez-vous et des services partout au pays
SOLUTION RÉSEAU <ul style="list-style-type: none">• Des communications unifiées pour le centre d'appels et l'établissement des horaires relatifs aux patients
BÉNÉFICES <ul style="list-style-type: none">• Planification de plus de 3 200 rendez-vous par mois• Rationalisation des appels grâce à un routage intelligent et à une analyse d'appel• Possibilité de croissance rapide et facile pour l'entreprise au fur et à mesure qu'augmentent les besoins d'exploitation

Problématique

Nurse Next Door, une entreprise ayant son siège social à Vancouver, offre des services de soins à domicile en utilisant un modèle de franchises. Les services proposés vont de l'accompagnement à des soins médicaux complexes et des soins palliatifs. Les fondateurs John DeHart et Ken Sim expliquent que Nurse Next Door a vu le jour à la suite d'expériences personnelles et d'un sentiment de frustration lié au manque de services à domicile constants et complets.

« Ma femme était confinée au lit durant sa grossesse », confie Ken Sim. « J'ai été surpris de constater que les soignants qu'on nous envoyait à la maison ne détenaient ni attestations de formation ni assurances adéquates, et n'avaient pas fait l'objet d'une sélection rigoureuse. Avec le vieillissement de la génération des baby-boomers, nous avons vu qu'il y avait un potentiel de marché important pour une infrastructure capable de fournir des soignants à l'aide d'un modèle d'affaires facile à déployer. »

Depuis 2001, Nurse Next Door a connu une croissance de 3 400 pour cent et a ouvert cinq franchises à ce jour en Colombie-Britannique. DeHart et Sim ont opté pour un modèle de

franchises doté d'un système centralisé pour les informations relatives aux clients parce que c'était le meilleur moyen de faire croître l'entreprise et d'offrir des services au plus grand nombre de gens possible. Il permettait également de faciliter la tâche des franchisés quiconnaissaient mal les processus et la technologie de gestion d'entreprise.

« Nous avons compris que pour que notre entreprise ait du succès, les franchises devaient se consacrer tout d'abord à bâtir une clientèle et à prodiguer des soins de qualité plutôt qu'à mettre au point des systèmes et des processus technologiques », ajoute Ken Sim. « Le recours à une technologie éprouvée allait s'avérer déterminant pour réussir à saisir cette occasion de profiter d'un marché en expansion. »

Solution Réseau

Afin de faciliter l'intégration de nouvelles franchises et de centraliser les activités, Nurse Next Door a commencé à travailler en juin 2007 avec UNIS LUMIN, un partenaire certifié Or de Cisco®, en vue de déployer une infrastructure de communications unifiées Cisco qui permettrait au personnel du siège social de répondre à tous les besoins de communications et de planification de l'ensemble des franchisés.

« Nurse Next Door repose sur un modèle d'affaires innovateur qui se prête particulièrement bien à une solution axée sur la technologie », affirme Anthony Sarar, gestionnaire de comptes chez UNIS LUMIN. « Après avoir procédé à une planification détaillée, nous avons conclu que la mise en place d'un centre de contact unifié Cisco serait ce qui répondrait le mieux à leurs besoins. »

« La solution Cisco Unified Contact Center est la pierre angulaire de nos activités commerciales. »

— Ken Sim, cofondateur de Nurse Next Door

« Notre solution Cisco Unified Contact Center est la pierre angulaire de nos activités commerciales », affirme Sim. « Une entreprise axée sur des patients comporte différentes exigences liées au personnel, ce qui fait que l'établissement des horaires des employés et les tâches administratives s'y rattachant peuvent être extrêmement lourds. »

Le centre d'appels centralisé de Nurse Next Door a permis à ses 15 employés de planifier plus de 3 200 rendez-vous par mois pour le compte des franchisés et du personnel de l'entreprise. Ces derniers incluent plus de 1 600 infirmières, physiothérapeutes, personnel de compagnie à domicile et d'entretien ménager.

Le Cisco Unified Contact Center propose une solution globale incluant le routage intelligent et l'analyse des appels, qui contribuent à diriger les gens vers la ressource la plus adéquate. Les appels en attente sont automatiquement acheminés au premier employé disponible, permettant ainsi d'offrir un service à la hauteur des attentes élevées de Nurse Next Door en matière de soins. De plus, le système identifie simultanément les agents disponibles et leurs compétences respectives, tout en prenant note du temps d'attente.

Afin de s'assurer que l'inscription des nouveaux patients s'effectue sans heurts, les employés de Nurse Next Door sont munis d'un ordinateur bloc-notes sans fil pour faire la première évaluation à domicile. Les données relatives au patient sont transférées de l'ordinateur au centre d'appels de Nurse Next Door, puis un responsable des horaires appelle le client pour fixer un rendez-vous. La solution de Cisco rappelle également les rendez-vous au personnel soignant par un appel et, le cas échéant, communique avec d'autres membres du personnel pouvant dispenser les services, en plus de traiter des informations liées à la facturation.

« Il nous fallait une solution technologique globale qui soit un complément pour notre entreprise de A à Z », ajoute Sim. « Cisco nous a fourni les outils qui permettront à Nurse Next Door de croître considérablement au cours des prochaines années. »

Bénéfices

Grâce au déploiement de la solution Cisco Unified Contact Center, Nurse Next Door peut dorénavant prendre facilement de l'expansion et être au service de centaines de franchises partout au pays. La technologie s'avère un bon investissement, car elle

propose une solution rentable et transparente à des entrepreneurs locaux souhaitant se consacrer à prodiguer aux patients des soins d'une qualité irréprochable.

« Le fait d'utiliser une solution IP permet aux propriétaires de franchise de se concentrer sur ce qu'ils font le mieux, c'est-à-dire recruter du personnel qualifié et prodiguer des soins axés sur les patients », fait remarquer Sim. « Ils n'ont pas à se préoccuper des rendez-vous à reprendre, des appels de clients tard le soir ou du fait qu'un membre du personnel ait deux rendez-vous en même temps. »

Prochaines étapes

« Nurse Next Door dispose maintenant d'une infrastructure solide et souple sur laquelle peut reposer leur modèle d'affaires innovateur », explique Sara d'UNIS LUMIN. « Notre prochaine étape consiste à les aider à optimiser leur infrastructure de communications unifiées afin d'augmenter leur potentiel, notamment à l'aide d'une fonctionnalité vidéo. »

Compte tenu du succès rapide qu'ils ont connu en Colombie-Britannique et d'vieillissement de la population, Sim et DeHart songent à élargir la portée de leur franchise partout au Canada, car ils estiment que l'infrastructure de communications unifiées Cisco leur permettra de grandir facilement au gré des occasions qui se présenteront.

« Au cours des derniers mois, nous avons été ravis de la réponse favorable que nous avons reçue par rapport à notre marque et à notre modèle d'affaires exceptionnel », conclut Sim. « Nous voyons de belles perspectives se profiler à l'avenir tandis que notre entreprise grandira de concert avec Cisco et UNIS LUMIN. »

POUR PLUS D'INFORMATION

Pour en savoir plus sur les communications unifiées de Cisco, visitez :

<http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/index.html>

Pour des nouvelles en continu, visitez : <http://newsroom.cisco.com/canada/>



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609R)