

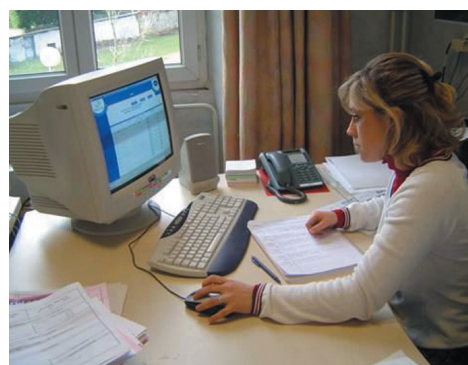
Traitement des appels téléphoniques



Les établissements de santé figurent au nombre des institutions ou services publics qui ont à gérer le plus grand flux d'appels téléphoniques, qui plus est complexes et diversifiés, car le nombre de destinataires finaux est généralement élevé en rapport avec la taille de l'établissement. Rationaliser la fonction accueil téléphonique ? c'est possible...

Propos recueillis auprès de **Christian FEVRE** par **Dominique MATHIS**

La Société *Natural Touch* propose aux hôpitaux une application : *Dialoca Santé*. Ses applications sont-elles adaptées ? La mise en œuvre réelle sur le terrain étant évidemment la plus convaincante des réponses, nous avons questionné à ce sujet **Christian FEVRE**, directeur des travaux au **Centre hospitalier Sud-Francilien**, qui a mis en œuvre cette application depuis plusieurs mois.



Quelles sont les fonctionnalités principales de Dialoca Santé ?

Il s'agit fondamentalement d'un standard automatique en langage naturel par reconnaissance et synthèse vocales. La personne qui appelle est invitée à prononcer le nom de la personne ou du service avec lequel elle souhaite être mise en communication. Un système de reconnaissance vocale redirige alors automatiquement l'appel vers le poste demandé.

Mais qu'en est-il pour les usagers présentant un fort accent ou des difficultés d'élocution ?

Certes, au début de la mise en œuvre, ce type de situation nécessite l'intervention des standardistes ; mais le système est pourvu d'une procédure d'apprentissage qui lui permet d'affiner sa compréhension et tend à faire rapidement diminuer le nombre des appels non-reconnus.

Quelles autres modalités de rationalisation autorise Dialoca Santé ?

L'application permet une gestion statistique affinée des flux téléphoniques. Ainsi dès que l'application sera totalement opérationnelle pour les appels extérieurs, nous pourrions étudier les temps d'attente des usagers comme la charge de travail des opérateurs. Cette fonction statistique sert donc tout autant l'amélioration du service rendu que la gestion des ressources humaines.

L'application a-t-elle d'autres fonctions ?

L'une de celles que nous utilisons maintenant en routine est celle de la gestion des bons de travaux. Eu égard à la reconstruction imminente de notre établissement sur un nouveau site, nous ne voulions pas investir immédiatement dans un logiciel de GMAO. *Dialoca Santé*, en utilisation interne cette fois, permet aux services demandeurs d'interventions de maintenance d'appeler un numéro spécial, d'énoncer l'atelier concerné et le type de réparation à réaliser. Nos services techniques sont ainsi à même de gérer le nombre des interventions demandées, leur délai de réalisation, leur localisation, leur typologie, etc.

Mais encore ?

L'application nous a permis de mettre en ligne un annuaire vocal : fini les annuaires internes sur papier rapidement obsolètes, qu'il fallait rééditer fréquemment, distribuer judicieusement, veiller à ce que les anciennes versions soient retirées. Là, l'actualisation peut être permanente et les professionnels de l'établissement savent qu'ils ont accès à des renseignements fiables. Nous procédons également par la même occasion à la gestion des appels d'astreintes.

L'installation a-t-elle été problématique ?

Pas du tout. La mise en œuvre du produit s'est bien déroulée. *Natural Touch* a été très présent, que ce soit au cours des réunions préparatoires ou lors des semaines de première utilisation. Au départ, le dialogue entre ce logiciel et notre PABX n'était pas évident, car ce dernier n'est pas tout récent. En deux – trois mois l'application tournait très correctement. Or il faut savoir que le Centre hospitalier Sud-Francilien comporte 27 sites différents !

Quel est votre premier bilan ?

Le produit de *Natural Touch* a rationalisé la charge de travail de nos standardistes. Nous avons pu supprimer certains numéros *SDA* (sélection directe à l'arrivée : lignes directes permettant d'accéder au poste appelé sans transiter par le standard). Des économies ont ainsi pu être réalisées. Pour ce qui concerne les appelants extérieurs, les statistiques montrent qu'il y a sensiblement moins d'appels perdus entre le décroché et la mise en communication avec le destinataire final.

Pour ce qui concerne la gestion des bons de travaux, nous parvenons désormais à mieux les trier, les classer, les prioriser ; nous avons noté une meilleure réactivité. Le suivi des demandes de maintenance est devenu plus précis et nous disposons d'une traçabilité réelle. Enfin nous pouvons dresser des statistiques plus précises sur les temps d'intervention par type, catégorie et locaux. ■