Mitel et l'intégrateur Atelio mettent en place une infrastructure télécom permettant aux Hôpitaux Privés de Metz d'optimiser les coûts de communication, d'améliorer l'accueil du public et de mieux gérer leur image

Guyancourt – le 17 décembre 2013 – L'association Hôpitaux Privés de Metz (HPMetz) a choisi **Mitel ®** **(Nasdaq: MITL; TSX: MNW)** pour mettre en place son réseau de communication centralisé dans le cadre de la construction de son nouvel hôpital Robert Schuman. La solution 100% IP Mitel, déployée par l'intégrateur Atelio, permet de réduire les coûts structurels et d'optimiser les communications entre les différents sites des Hôpitaux Privés de Metz (Belle-Isle, Sainte Blandine et Robert Schuman). En centralisant et en rationnalisant les communications entre ces trois sites, la nouvelle infrastructure télécom offre également une meilleure qualité de service et optimise l'accueil téléphonique du public.

« Nous avons voulu créer un réseau de communication unique afin que nos trois établissements puissent communiquer comme un seul et même site, avec les mêmes fonctionnalités et le même plan de numérotation. Cela nous permet de remédier aux problèmes liés à une organisation multisite », explique Marc Jung, Directeur technique des Hôpitaux Privés de Metz.

Les fonctions administratives des trois hôpitaux sont interconnectées au travers d'un réseau ToIP basé sur la solution **Mitel MiVoice Business** et couvrant 450 utilisateurs équipés de téléphones **Mitel MiVoice IP Phones**. La solution va permettre aux Hôpitaux Privés de Metz de réduire d'environ 20% ses coûts de communication et de maintenance.

Un centre d'appels de 16 agents a également été mis en place afin de gérer de manière optimale les centaines d'appels reçus chaque jour. Basée sur la solution **Mitel MiContact Center**, l'accueil téléphonique et la cellule de prise de rendez-vous de consultation ont en effet été centralisées permettant de mutualiser les besoins et l'ensemble des ressources des trois sites hospitaliers. Les Hôpitaux Privés de Metz sont ainsi en mesure de délivrer le service que les patients requièrent et de répondre aux exigences d'un établissement de santé privé en termes d'image.

« *La notion de service est très importante pour nous et elle commence dès la prise en charge téléphonique de nos patients. Grâce aux solutions Mitel, nous sommes désormais capables d'évaluer la charge d'appels en temps réels ou via des statistiques, ce qui n'était pas le cas avant. Cela nous permet d'être plus réactifs mais surtout de pouvoir anticiper les périodes de pointe et d'y associer les ressources nécessaires* », ajoute Marc Jung, Directeur technique des Hôpitaux Privés de Metz .

L'architecture ouverte de Mitel et son intégration au système d'information ont permis à l'intégrateur Atelio d'interfacer le système de communication aux autres applications de l'écosystème hospitalier déjà en place telles que le Wi-Fi patients, la gestion hospitalière et les services de télévision.

« *La flexibilité et la souplesse de Mitel en termes d'ouverture produit nous a clairement séduit. Nous pouvons désormais gérer de manière centralisée l'ensemble des services patients à partir d'une même interface. L'accompagnement tout au long du projet de notre intégrateur Atelio a permis d'atteindre nos objectifs de qualité tout en respectant l'architecture cible* », conclut Marc Jung, Directeur technique des Hôpitaux Privés de Metz.