



UZ Brussel rationalise sa communication avec Microsoft Lync

L'UZ Brussel a migré cent de ses collaborateurs administratifs et académiques vers Microsoft Lync, qui disposent ainsi d'une interface utilisateur centrale pour le chat, l'e-mail, la conférence audio et vidéo via le réseau IP. Le logiciel leur permet également de travailler plus facilement de leur domicile. Les réunions sont désormais plus efficaces, tant entre les différents services de labo que depuis l'étranger. Tout est désormais rapide et intuitif : passer du chat à la téléphonie, partager des documents et démarrer une conférence audio ou vidéo. Realdolmen accompagne l'UZ Brussel de ses conseils, adaptations techniques et migration.

Le temps est un facteur décisif pour tout hôpital. Afin de permettre à ses collaborateurs d'exploiter utilement leur temps, l'UZ Brussel a décidé de déployer Microsoft Lync en phases successives avec l'aide de Realdolmen. Sous une interface unique, ce logiciel assure la téléphonie, le statut de présence, la messagerie instantanée, les conférences audio, vidéo et web. « La consolidation et l'intégration sont clairement en ligne de mire », constate Rudi Van de Velde, CIO de l'hôpital. « Voici un exemple très parlant : avec Lync, vous recevez un message par e-mail quand quelqu'un essaie de vous appeler ou vous recevez un message vocal directement dans votre boîte aux lettres. De cette manière, l'application améliore la joignabilité des collaborateurs et facilite ainsi leur efficacité collaborative ». Pour l'UZ Brussel, il était important que Microsoft Lync puisse être intégré à d'autres éléments de l'environnement TIC, comme la conférence vidéo, le central téléphonique et d'autres applications Microsoft utilisées par l'hôpital.

Realdolmen déploie Microsoft Lync en phases successives. Pour le moment, cent collaborateurs sont déjà passés à Lync. Les cinquante collaborateurs du département TIC, dont environ la moitié développent des logiciels médicaux ont été les premiers à franchir le pas. La majorité des collaborateurs

du département des TIC travaillent un jour par semaine depuis leur domicile. Grâce à Lync, ils peuvent continuer à y exercer l'ensemble de leurs tâches. Aucune réunion ne doit être reportée et il est aussi possible de prodiguer une assistance à distance.

GAIN DE TEMPS GRÂCE À LA VIDÉOCONFÉRENCE

Une fois les premières imperfections gommées, l'on a transféré progressivement plus de collaborateurs sur le système, notamment d'autres services administratifs qui voulaient commencer avec le travail à domicile ou organiser des conférences. C'est ainsi que la Consultation oncologique multidisciplinaire (COM) travaille aussi désormais avec Microsoft Lync. « Ce groupe de quarante oncologues et autres spécialistes peuvent désormais démarrer une réunion à distance grâce à Lync afin de prodiguer des conseils à un médecin généraliste. Il est aussi possible d'échanger facilement des photos d'un patient afin d'illustrer une question. Les généralistes en question ne doivent pas nécessairement disposer de Lync. Ils sont en effet invités à participer à une conférence téléphonique via un e-mail qui reprend un lien vers une URL. S'ils cliquent sur le lien, la réunion s'ouvre dans leur navigateur, explique Robin Demesmaeker. « Cela représente un gain de temps considérable, puisqu'on élimine les déplacements, ainsi qu'une convivialité accrue pour la COM et des généralistes qui y font appel. « L'UZ Brussel espère de pouvoir ainsi examiner 10% des dossiers patients avec le généraliste.

Microsoft Lync est utilisé non seulement par une vingtaine de collaborateurs administratifs, mais également par une délégation de l'UZ Brussel qui travaille à Abou Dhabi. « Pendant la phase de démarrage du service fertilité en collaboration avec un hôpital local, nous avons beaucoup de communications entre Bruxelles et Abou Dhabi. Toutes les communications passaient par Lync



NOTRE APPROCHE

Défi

L'UZ Brussel recherchait une solution de communication intégrée pour faciliter les réunions à distance et le travail à domicile.

Solution

Microsoft Lync semblait combiner les fonctions de communication intégrée à la téléphonie. RealDolmen accompagne l'UZ Brussel de ses conseils, adaptations techniques et migration.

Avantages

- Chat, e-mail, téléphonie, conférence audio et vidéo tout en un
- Productivité accrue
- Gains de temps et d'argent
- Joignabilité efficace grâce au statut de présence
- Moins d'e-mails aller retour
- Interface centrale et conviviale
- Intégration parfaite à d'autres logiciels Microsoft



étant donné qu'il ne fallait qu'une connexion internet pour rester en contact de n'importe quel endroit et organiser des conférences », indique Robin Demesmaeker.

PRODUCTIVITÉ ACCRUE

Compte tenu de la convivialité de l'interface de Lync, peu de formations sont nécessaires. « Nous remarquons qu'à mesure que nous introduisons Lync dans un nouveau département, la demande d'un déploiement rapide émane de plus en plus souvent des utilisateurs mêmes », explique Robin Demesmaeker.

Il est toutefois difficile de chiffrer précisément le temps que les utilisateurs gagnent grâce à Lync, mais leur productivité a, en tout état de cause, augmenté. « Grâce aux informations sur le statut de présence, il apparaît clairement qu'une personne est disponible pour, par exemple, un entretien téléphonique ou pour une conférence web. En fonction du statut de présence du collaborateur, il est donc possible de choisir le canal de communication le mieux adapté », explique Robin Demesmaeker. Ce choix intervient dans une interface intégrée. « C'est ainsi que vous pouvez passer d'un message e-mail à la messagerie instantanée, voire démarrer une conférence audio ou vidéo entre deux ou plusieurs personnes. De cette manière, les utilisateurs perdent nettement moins de temps en appels téléphoniques inutiles ou en enregistrements et/ou écoutes de messages vocaux ou encore en va-et-vient incessants d'e-mails. »

ÉCONOMIE

Cette productivité accrue permet de gagner non seulement du temps mais aussi de l'argent, quoiqu'il soit difficile de chiffrer les économies réalisées. « Nous avons toutefois un exemple concret pour un de nos labos », poursuit Robin Demesmaeker. « Les membres de ce labo se réunissent régulièrement par vidéoconférence avec les chercheurs d'autres institutions. L'abonnement WebEx que nous utilisions encore en 2012 nous revenait à 800 euros par mois. Avec Lync, nous ne devons payer qu'une seule fois des frais de licence, soit une économie considérable. Il va de soi que les frais de téléphonie sont également comprimés comme une grande partie de la communication emprunte l'internet. C'est une véritable aubaine pour un projet comme celui d'Abou Dhabi. »

PROJETS

Microsoft Lync est aussi synonyme de convivialité en coulisse. « Le central Alcatel existant a été utilisé comme passerelle vers Lync », indique encore Robin Demesmaeker. « On peut facilement relier Lync à cette passerelle. » C'est ainsi que, via Lync, l'hôpital a encore pu étendre les possibilités de l'infrastructure de téléphonie existante pour obtenir une plate-forme multimédia. « À l'avenir, nous souhaiterions passer à un central téléphonique numérique, mais avant de pouvoir franchir le pas, nous devons d'abord disposer de plus de certitude. Toute indisponibilité à l'accueil serait inacceptable compte tenu de ses répercussions financières. « Lync gagnera encore en importance, car nous prévoyons que 80 collaborateurs supplémentaires l'utiliseront pour toutes leurs communications pour la fin 2013 », conclut Robin Demesmaeker.