

SUCCESS STORY

Mercy Ships Schweiz Installé par Solutions KLÄY



L'organisation humanitaire a été fondée en 1978 à Lausanne dans le but de combler de manière ciblée et durable les lacunes des systèmes de santé des pays d'accueil, en collaboration avec ces derniers. A ce jour, plus de 100'000 personnes ont été soignées sur les navires-hôpitaux de Mercy Ships dans le monde entier. Environ 600 collaborateurs de plus de 60 pays travaillent bénévolement pour Mercy Ships. Le dernier navire-hôpital, le "Global Mercy", navigue en Afrique de l'Ouest depuis février 2023. Il dispose de six salles d'opération et d'environ 200 lits.

Mercy Ships téléphone avec peoplefone depuis 2019. Pourquoi avez-vous décidé de passer à peoplefone à l'époque ?

Nous devons remplacer l'ancienne centrale téléphonique de notre siège principal à Lausanne, mais de nombreuses offres n'entraient pas en ligne de compte pour nous. Elles étaient soit trop grandes et trop chères, soit elles ne comportaient pas les bonnes fonctions. Avec l'entreprise d'installation Solutions KLÄY, nous avons un très bon partenaire à nos côtés, avec lequel nous avons pu examiner les différentes offres. L'offre équitable de peoplefone en termes de prix et de prestations nous a finalement convaincus.

Vous avez vous-même travaillé de nombreuses années dans le secteur des télécommunications. Quels sont pour vous les aspects les plus importants qu'un fournisseur d'accès doit apporter aujourd'hui ?

Je pense que les exigences ont changé par rapport à l'époque. Aujourd'hui, les clients veulent souvent que tout vienne d'un seul bloc et que Microsoft Teams, par exemple, soit directement intégré. En 2019, il s'agissait pour nous en premier lieu de passer d'une installation analogique traditionnelle à une solution VoIP. Les fonctions de téléphonie "ordinaires" telles que les appels de groupe, un répondeur téléphonique et la possibilité de transférer des appels étaient importantes pour nous. L'intégration dans notre informatique était également essentielle, afin que nous puissions par exemple reprendre les données de contact d'Outlook.

Et quelles sont les exigences concrètes de Mercy Ships en matière d'installation téléphonique ?

Comme nos collaborateurs sont en déplacement en Suisse et à l'étranger, la téléphonie doit fonctionner indépendamment du lieu. De plus, les personnes doivent toujours être joignables au même numéro - à condition bien sûr qu'elles aient accès à Internet.

Qu'en est-il de la connexion sur les navires-hôpitaux ?

Nos navires se trouvent dix à onze mois par an dans un port en Afrique. Là-bas, les connexions Internet via les réseaux terrestres respectifs sont désormais partout très bonnes. Nos collaborateurs peuvent donc téléphoner sans problème via VoIP.

Comment faut-il s'imaginer la communication sur les bateaux et entre le bateau et la terre ferme ?

Au sein de l'organisation, beaucoup de choses se passent via Microsoft Teams ou Skype. Les collaborateurs apprécient de pouvoir compter sur un soutien visuel dans leurs échanges avec leurs collègues et de pouvoir partager leur écran par exemple.

Est-il prévu de passer prochainement à peoplefone pour la solution de téléphonie du bureau suisse de Berne ? Une autre solution y est actuellement encore en service.

C'est vrai. En automne 2016, nous avons ouvert un bureau à Belp et avons opté pour la solution PME Office de Swisscom, car nous étions alors une petite équipe. La prochaine étape sera maintenant de relier l'équipe de Belp au bureau de Lausanne. Rien n'est encore décidé, mais il est évident que nous allons le faire avec peoplefone. Jusqu'à présent, nous sommes en effet très satisfaits de leur solution - elle fonctionne parfaitement dans toutes les situations.

Comment vivez-vous la collaboration entre le partenaire d'installation Solutions KLÄY et peoplefone ?

Solutions KLÄY est un petit intégrateur qui comprend les besoins des petites entreprises. Avant le changement, les responsables ont beaucoup réfléchi aux exigences et aux conditions préalables de Mercy Ships. Cette vision globale nous a donné un bon sentiment. En tant qu'organisation humanitaire, nous ne disposons pas de notre propre informaticien, c'est pourquoi une collaboration de confiance avec des partenaires est très importante pour nous. Ce qui m'impressionne le plus chez peoplefone, c'est l'engagement de Danette et Christophe Beaud, fondateurs du groupe peoplefone. Ils sont intéressés, ouverts et souhaitent donner quelque chose en retour à la société. À l'occasion de notre gala des 45 ans, ils ont soutenu Mercy Ships avec peoplefone. C'est un plaisir de coopérer avec de telles personnalités.

Vos navires-hôpitaux naviguent depuis 45 ans. Quel est votre souhait pour l'avenir de Mercy Ships ?

Que dans 45 ans, nous ne soyons plus nécessaires. Notre objectif est toujours qu'il reste quelque chose de notre engagement et de notre savoir-faire dans les pays que nous avons visités. Nous voulons faire progresser les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé locale et leur donner les moyens d'assumer davantage de responsabilités dans le domaine des soins chirurgicaux dans leur pays.

Interview réalisée avec René Lehmann, directeur de Mercy Ships Suisse