

## Description générale de la solution R.E.S.

R.E.S. est une solution de téléphonie-informatique modulaire et complète pour les résidences de toutes tailles. Les produits constituant cette solution sont globalement:

- Adaptés
- Hautement fonctionnels
- Conviviaux
- Parfaitement intégrés (pour partage des ressources et pour éviter les entrées de données multiples)
- Multilingues
- Compatibles à la plupart des systèmes téléphoniques
- D'architecture ouverte (protection d'investissement et évolution rapide)

Ces produits sont :

- Comptabilisation des appels
- Gestion d'alarmes
- Messagerie vocale
- Réception automatisée d'appels
- Facturation et contrôle téléphonique
- Assistant Personnel
- Passerelle CTI

## Comptabilisation d'appels

Fonctions de base

- Calcul des frais d'appels avec tarification flexible et définition de marges de profit multiples
- Correction des frais d'appels 411
- Interface d'inscription automatique des frais de communications facturables à FDO
- Relevés sommaires et détaillés d'activités téléphonique par poste, département, etc.
- Factures dans la langue de choix

Options

- Interface d'inscription automatique des frais de communications facturables à HOPEM
- Interface HOBIC pour inscription automatique des frais de communications facturables à un PMS
- Import-fusion Bill2000 pour facturation des appels à frais virés, 0+, etc.
- Multi-Site
- Interface de gestion web
- Fonction Profit Par Profil pour facturation selon forfaits

## Gestion d'Alarmes

STAT Alarmes est un puissant outil permettant la détection, l'annotation, l'avis, la réaction et la production de rapports de

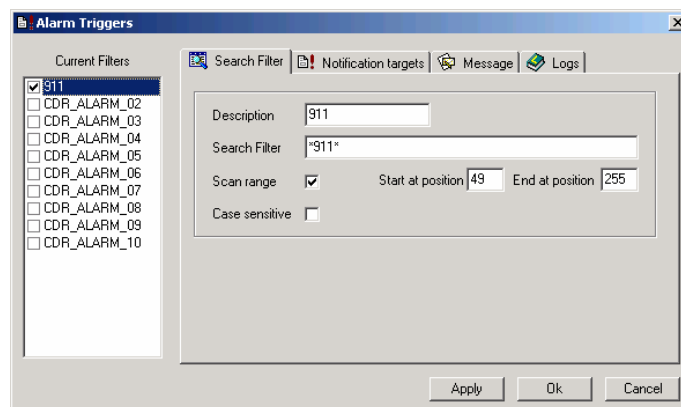
divers types d'incidents tels que la composition d'un appel d'urgence (ex. 911, unité d'urgence médicale, etc.) ou la défaillance d'un système ou de l'une de ses composantes (ex. Interface).

Le bon fonctionnement de STAT Alarmes peut en option être supervisé en temps-réel par CDS.

L'avis peut être fait à l'écran, sur une imprimante ou transmis par télé-avertisseur, courrier électronique, SMS ou téléphone. Le système supporte les tentatives multiples et l'avis en cascade prioritaire. Dans le cas d'activités téléphonique, la séquence de réactions peut optionnellement inclure l'enregistrement de la conversation (vérifier la disponibilité). Toutes les activités (occurrences d'événements déclencheurs, réactions du système et résultats) sont notées (*log*) pour fins de consultation et de production de relevés.

## Appels 911

STAT Alarme peut en option envoyer le nom, le numéro d'appartement et autres informations pertinentes vers la centrale 911.



## Messagerie vocale

La principale mission d'une messagerie vocale pour résidence du troisième âge est de simplifier l'accès et la gestion des messages aux résidents. STAT HVS est spécialement conçue pour remplir cette mission et répondre aux besoins spécifiques de ce type d'établissement. Pourquoi les résidences préfèrent STAT HVS aux autres messageries vocales?

- Interface à FDO, et aux logiciels de gestion d'hébergement populaires pour ouverture/fermeture de la boîte vocale et assignation automatique de la langue et du nom.
- Interface de gestion à distance
- Boîtes vocales de résidents
  - Boîtes multiples par appartement
  - Support de la langue du résident
  - Menus vocaux adaptés

- ❑ Gestion des messages simplifiée
- ❑ Renvoi d'appels et avis de message sur poste mobile
- ❑ *Log-in* automatique lorsque le résident appelle de sa chambre (suppression de l'invitation à laisser un message, pas besoin d'entrer le numéro de boîte vocale ou de téléphone. Possibilité de supprimer l'exigence d'un mot de passe)
- ❑ Sécurité accrue. Impossibilité d'accéder à la boîte vocale à partir du poste d'un autre appartement
- ❑ Tutoriel
- ❑ Boîtes vocales administratives
- ❑ Messagerie vocale hautement fonctionnelle incluant messagerie unifiée et avis de message SMS, sur télé-avertisseur ou numéro externe
- ❑ Interface de saisie d'arrivées et départs (*check-in/check-out*) pour les établissements sans logiciel de gestion de propriété

## Réception automatisée d'appels

- ❑ Interface au logiciel de gestion de propriété pour ouverture/fermeture de la boîte vocale et assignation automatique de la langue et du nom.
- ❑ Interface de gestion à distance
- ❑ Composition par nom pour rejoindre un résident avec bottin téléphonique automatiquement mis à jour via l'interface FDO
- ❑ Fonction « ne pas déranger »
- ❑ Annonce communautaire (diffusion de message)
- ❑ Portail vocal de services (offre de services de la propriété et/ou de ses partenaires par le biais de simples menus vocaux) intégrés aux boîtes vocales et aux services de l'Assistant Personnel (ex. appels de réveil)
- ❑ Menu vocal de réception automatisée pour administration

## Facturation et contrôle téléphonique FDO

FDO est un puissant, mais toutefois convivial système de facturation de services et de contrôle téléphonique spécifiquement conçu pour les résidences.

### Facturation

Interfacé avec STAT GC, FDO compile les appels téléphoniques tarifés par STAT GC et affiche automatiquement les frais dans le folio du résident approprié. Des frais fixes ou récurrents peuvent également être définis de façon à permettre la facturation de forfaits ou d'autres items tels que les lignes téléphoniques locales, la boîte vocale, l'afficheur, le stationnement, les repas à la cantine, etc. Les paiements, crédits et autres transactions peuvent être entrés directement dans FDO et les factures imprimées dans la langue de choix du résident. Les périodes de facturation sont flexibles (ex. mois, trimestre), les factures à zéro peuvent ne pas être imprimées et le report de

solde est supporté. Le modèle de facture de base permet l'intégration du logo de la résidence et le formatage de facture sur mesure est disponible.

### Enregistrement et départ (check-in & check-out)

FDO permet à l'établissement d'enregistrer les arrivées et départs des résidents. Cette étape permet la saisie d'informations et l'automatisation d'opérations multiples.

### Restriction variable

FDO permet à la résidence de décider du niveau de restriction d'appel de chaque appartement.

### Blocage des postes des appartements vacants

FDO vous protège contre les fraudes téléphoniques en empêchant les postes des appartements vacants d'effectuer des appels téléphoniques sortants. Toutefois, FDO permet quand même à ces postes d'effectuer les appels internes (poste à poste) et les appels d'urgence.

### Codes de nettoyage

Le personnel d'entretien de la résidence pourra entrer un code de nettoyage au clavier téléphonique du poste de l'appartement. Ce code pourra indiquer que la chambre est en nettoyage ou que son entretien est complété. FDO captera ce code et mettra à jour immédiatement le statut de l'appartement (sale, en nettoyage, propre) à l'écran de la réception.

### Affichage du nom du demandeur (CPND)

FDO informe le système téléphonique et la messagerie vocale du nom complet de l'utilisateur du poste dans la chambre de telle sorte que ce nom soit affiché sur la console de réception (si supporté par le système téléphonique).

### Langue du client

FDO transmet le choix de langue du résident à la messagerie vocale STAT HVS afin que les menus vocaux lui soient présentés dans sa langue.

## Appels de réveil

FDO permet au préposé à la réception d'entrer une demande d'appel de réveil à partir d'une simple fenêtre de saisie. À l'heure de l'appel demandé, FDO commande l'exécution de l'appel au système téléphonique ou au serveur vocal.

## Changement d'appartement

FDO supporte la fonction *room move* et transfère automatiquement toutes les informations (paramètres et messages dans la boîte vocale, folio, etc.) lorsqu'un résident change d'appartement.

## Activation de la boîte vocale (requiert la messagerie vocale STAT-HVS)

À l'enregistrement, FDO envoie automatiquement l'instruction d'ouvrir une boîte vocale à la messagerie vocale. Au départ, il demande à la messagerie vocale s'il reste des messages non-lus (requiert la messagerie vocale STAT-HVS) et purge la boîte vocale par la suite. Ainsi, jamais un résident n'entendra le message de l'utilisateur précédent.

## **Assistant Personnel**

L'Assistant Personnel permet de livrer des services à valeur ajoutée et facturables.

## Surveillance

Le service de surveillance permet au résident et à la résidence d'entrer les jours, heures et numéros de téléphone pour chaque appel de confirmation, d'appliquer ces paramètres à une période (intervalle de dates données) et d'entrer les dates d'exception et les numéros de suivis.

### *Mode proactif*

Aux jours et aux heures prévues, le système tentera de rejoindre le résident aux numéros mentionnés.

### *Mode réactif*

Aux jours et aux heures prévues, le résident devra appeler le service pour confirmer son état de santé au système. En cas de d'absence d'appel de confirmation, le système tentera de rejoindre le résident aux numéros mentionnés.

Ces services peuvent signaler toute anomalie en livrant un avis par téléphone, sur télé-avertisseur ou par service de messages courts (SMS).

## Gestion de la médication

Le service de gestion de la médication permet le rappel de prise de médicaments et la demande de renouvellement de prescription.

### *Rappel de prise de médicaments*

Ce service permet au résident d'entrer, par téléphone ou par l'intermédiaire d'une page Internet, les heures et la description du médicament à prendre. Au moment prévu, le service appellera le résident pour lui rappeler le besoin de prise de médicaments. Ce service supporte également l'avis en cascade et l'avis sur télé-avertisseur ou par service de messages courts (SMS). Le message de rappel livré fera la mention de la description du médicament à prendre. Cette mention sera alors soit la lecture d'un message pré enregistré par le résident, ou la lecture d'un texte par l'intermédiaire des technologies texte à la parole (*text-to-speech*).

### *Renouvellement de prescription*

Au terme de la prescription, le service pourra offrir au résident de renouveler sa prescription. La demande de renouvellement alors placée par le résident pourra ensuite être retransmise par voie électronique, télécopie ou courriel, à la pharmacie choisie par le résident ou la résidence.

Le résident aura également la possibilité d'effectuer ce renouvellement au moment de chaque rappel de médication.

## Appels de réveil

Le service d'appel de réveil permet la génération d'appels de réveils personnalisés aux résidents. Ce service permet la mise en place de l'appel de réveil à partir d'un menu vocal interactif disponible via le poste téléphonique du résident, le poste spécifique de la réception de l'établissement ou encore, à partir d'une interface graphique d'un poste informatique de la réception ou du fournisseur de service. Une interface Web, permettant la mise en place de cet appel par le résident, pourrait également être rendue disponible au fournisseur de services. Le résident peut se faire réveiller par de la musique, un message personnalisé enregistré par l'établissement ou encore par un message qu'il aura lui-même enregistré. Ce service permet aussi de programmer plusieurs appels de réveil par résident et supporte la fonction "snooze".

## Gestion des activités

Le service de gestion des activités permet le rappel des différents types d'activités. Les résidents peuvent, par le biais du téléphone, consulter, ajouter, modifier ou supprimer les activités ou catégories d'activités (ex. cours de yoga, événement familial, etc.) et indiquer le temps de préavis du rappel d'activité. Une interface web de gestion des activités est également disponible.

## **Passerelle CTI**

La Passerelle CTI STAT est requise pour la connectivité d'un logiciel de gestion de propriété tel que FDO à certains systèmes téléphoniques.