

La communication avec les concepteurs de logiciels

KARINE GUITARD
ET PASCALE VIDEAU-VIGUÏÉ

Un article sur les logiciels utilisés au cabinet dentaire dans un dossier consacré à la communication. Bizarre non ? Peut être pas tant que cela !

Communiquer avec nos partenaires est nécessaire, nous sommes toutes bien d'accord. Qu'est donc un concepteur de logiciels si ce n'est un de nos partenaires ! Un partenaire privilégié, avec lequel nous entretenons souvent des rapports d'humeur allant de l'exaspération (hotline saturée) à la satisfaction (une fois les problèmes résolus) ; mais, nous sommes bien conscientes « qu'ils ont entre leurs mains tout le cabinet »).

Ces fournisseurs doivent nous proposer le meilleur produit au meilleur prix. La Commission Informatique de l'ADF, dont fait partie notre Trésorière le Dr Pascale Videau-Viguié, les interpelle régulièrement en leur soumettant les desiderata de la profession. Mais en pratique qu'en est-il ? Le dossier informatique est très important dans notre pratique. Nous nous dirigeons peu à peu (peut-être y sommes nous déjà jusqu'au cou ?!) vers un exercice entièrement informatisé et les solutions que nous apportent ces fournisseurs ne sont pas neutres. Nous les avons donc questionnés et leur avons demandé de développer, en quelques lignes quels étaient pour eux les points essentiels à travailler.

Voici leurs réponses :

Par rapport aux autres, quels sont, actuellement, à vos yeux, les « plus » de votre logiciel ?

DENTAL-ON-LINE

Dental-On-Line est le premier logiciel « tout en ligne » répondant au plus près aux obligations légales et juridiques de la profession.

La communication du Chirurgien Dentsite – 3^{ème} volet

Communiquer, s'est un moyen de s'inscrire dans « un rapport gagnant/gagnant » en établissant des relations solides, tenant compte des besoins des uns et des autres (volet de mars), sécurisées car respectueuses des textes de loi (volet de juin), et durables s'inscrivant dans la durée, en permettant à chacun d'évoluer dans sa relation. C'est l'objet des articles présentés dans ce troisième volet de notre dossier annuel consacré à la communication du Chirurgien Dentiste.



Commençons par la sauvegarde des données, représentant l'historique et la valeur intrinsèque du cabinet. Oubliez l'enregistrement sur disque dur : la sauvegarde se fait en ligne, automatiquement tous les soirs, après cryptage des données, garantissant ainsi leur confidentialité. Cette sauvegarde est en fait une copie à l'identique des données sur votre serveur, dans votre cabinet, et qui vous appartient.

L'assistance en ligne : vous avez un problème ? Vous ne savez plus comment accéder à une information ? Imaginez un système avec un technicien qui prend la main à distance sur votre ordinateur et effectue les manipulations à votre place, vous permettant de poursuivre en peu de temps votre consultation. C'est une réalité avec Dental-On-Line, c'est sa force.

Les mises à jour : nouvelle cotation des lettres-clés, nouveaux actes nomenclaturés... Fini les CD Rom de mise à jour, chronophages et sources de plantage. Les mises à jour se font automatiquement pendant la nuit, sans aucune intervention de votre part.

Mais Dental-On-Line, c'est aussi un fantastique outil de communication avec une méga base de données : process opératoires, modules d'information de vos patients pour leur consentement éclairé...

C'est encore le partage interactif de dossiers patients avec vos confrères ou consoeurs.

Sans oublier la pharmacovigilance en temps réel pour éviter les risques d'interactions médicamenteuses.

La télétransmission bien sûr.

Et l'envoi programmé de SMS à vos patients pour rappel de leur RV.

Et de nombreux autres services vous permettant de gagner du temps et de vous consacrer à votre exercice.

TROPHY POUR KODAK

Si vous demandez à nos utilisateurs "pour quelles raisons avez-vous choisi le logiciel Kodak Trophy" ils vous répondront unanimement : sa simplicité d'utilisation, sa rapidité d'utilisation et de prise en main. Simplicité qui ne veut pas dire simplisme, ce logiciel offrant toutes les fonctions nécessaires à une gestion efficace du cabinet.

Autres avantages du logiciel : la fourniture gratuite et en standard de services tels que la liaison avec des systèmes d'imagerie d'autres fabricants ou le module d'export de données DSIO. Donc, si le dentiste désire choisir un système d'imagerie différent, changer d'imagerie ou de logiciel de gestion, il peut le faire librement et sans nous demander quoi que ce soit. Seul Kodak le présente sur le marché.

Le logiciel se distingue également par une intégration transparente et très poussée de l'imagerie Kodak à la fiche patient (pré-visualisation des radios depuis la fiche patient, facturation automatique des actes radios,...).

La communication avec les concepteurs de logiciels

Une dernière version très aboutie qui intègre de nombreuses nouveautés telles qu'un nouveau module de télétransmission Sesam Vitale (agrée 1.40, CCAM), un ordonnancier certifié VIDAL, l'interactivité entre devis et plan de traitement,...

Enfin, nous avons privilégié le service, en fournissant pour toute acquisition du logiciel deux demi-journées de formation en cabinet, l'assistance téléphonique pendant 3 mois et l'installation du logiciel.

MACDENT POUR DENTALVIA

La société Dentalvia, éditeur du logiciel M@cdent, a été créée et est gérée par des Chirugiens-Dentistes, pour s'approprier et développer leur outil informatique. En effet, 80 % des administrateurs, 90 % des actionnaires de Dentalvia sont des chirurgiens-dentistes, tous en activité.

De ce fait, M@cdent se caractérise par son adéquation aux vrais besoins des Chirugiens-Dentistes et de leur équipe ainsi qu'une grande souplesse dans tous les domaines :

- ▶ souplesse d'utilisation, c'est le logiciel qui s'adapte à l'utilisateur et non l'inverse,
- ▶ adaptation à l'environnement informatique permettant de choisir entre Mac et PC ou de les faire cohabiter sans problème,
- ▶ souplesse dans le choix du système de radiologie pouvant s'interfacer avec le dossier patient,
- ▶ enfin, il s'adapte au niveau d'informatisation du cabinet en proposant 3 versions compatibles entre elles. Du praticien qui s'informatise pour télétransmettre à celui qui veut bénéficier de toute l'expertise de la solution, chacun et chacune peut trouver la version qui lui convient.

JULIE POUR OWANDY

Julie Gestion est un des plus anciens logiciels du marché et cela lui a permis de s'améliorer au fil du temps pour devenir ce qu'il est aujourd'hui : le logiciel le plus complet et le plus utilisé du marché (plus de 40 %).

Julie est un logiciel très puissant mais qui sait aussi s'adapter au besoin de chacun et peut se découper en différents modules. Julie peut être un simple outil de télétransmission ou se transformer en véritable expert du cabinet dentaire.

Les plus de Julie :

- ▶ plus de 20 ans d'expérience,
- ▶ le plus utilisé du marché,
- ▶ le n° 1 en nombre de dentistes qui télétransmettent,
- ▶ un logiciel complet compatible avec les principaux acteurs du marché,

- ▶ très intuitif et assisté, en constante évolution,
- ▶ mise à jour permanente en temps réel via Julie Update,
- ▶ formation personnalisée et service de formation sur site,
- ▶ hot line continue avec possibilité de prise en main à distance (Julie Net Assistance),
- ▶ module de rappel de RDV par SMS intégré,
- ▶ interactivité avec le Media Vidal et l'ordonnancier... etc.

LOGOS_W

LOGOS_w se distingue entre autres par quatre points fondamentaux :

- ▶ adaptabilité à tous les exercices : omni-pratique, ODF, stomatologie,
- ▶ libre choix de la marque et du fournisseur du système de radiologie,
- ▶ conception proche des utilisateurs, de la réalité en cabinet et toujours en conformité avec les obligations réglementaires,
- ▶ intégration d'outils de communication modernes.

Vis-à-vis de vos clients, quelles sont, actuellement, vos priorités de services ?

DENTAL-ON-LINE

- ▶ Rester à leur écoute et intégrer dans notre système les points d'optimisation demandés.
- ▶ Conserver la qualité de notre relation avec chacun d'eux.
- ▶ Maintenir notre très bon niveau de maintenance à distance.
- ▶ Continuer à bousculer le marché et les mentalités avec enthousiasme et... plaisir !

TROPHY POUR KODAK

Fournir une réponse rapide aux besoins et problèmes des utilisateurs : une hot-line rapide et compétente, des mises à jour en temps et en heure. Développer de nouveaux services tels que le support à distance (télémaintenance) et la mise à jour en ligne des logiciels.

MACDENT POUR DENTALVIA

En priorité, nous souhaitons conserver, malgré l'augmentation constante du nombre d'utilisateurs M@cdent, la disponibilité et la convivialité reconnues de l'équipe M@cdent. Une convivialité qui déborde largement du cadre strictement logiciel (issue de la culture «Mac») pour s'appliquer à la hot-line, aux relations commerciales, et à l'écoute des besoins des praticiens.

Nous intégrons dans nos solutions un Contrat de Services assurant la pérennité du système informatique :

- ▶ évolution du logiciel tant au niveau réglementaire que technologique,
- ▶ assistance téléphonique,
- ▶ télé-assistance permettant de prendre le contrôle de l'ordinateur à distance,
- ▶ prêt d'un lecteur SESAM-Vitale en cas de panne pour assurer la continuité de la télétransmission.

JULIE POUR OWANDY

La priorité de la société Owandy est et sera toujours l'écoute client afin que toutes les suggestions d'améliorations souhaitées, qui nous sont données via la hotline, soient prises en compte. Nous avons mis en place un système très réactif qui permet à nos hotliners d'alimenter en temps réel une base de données dans laquelle sont regroupées toutes les demandes des praticiens. Lorsque que cette demande arrive à la cellule programmation après avoir été validée par le responsable produit, celle-ci est immédiatement mise au planning et peut très rapidement être intégrée sur une mise à jour automatique Live update.

Dans le même souci de répondre au mieux à l'attente de nos clients, nous développons et améliorons notre outil de prise en main à distance (JNA = Julie Net Assistance). Le lancement de ce service a été d'une grande utilité et les praticiens qui ont eu l'opportunité de l'utiliser ont pu constater le confort apporté : le technicien Julie se connecte à l'ordinateur du dentiste et fait à sa place les manipulations nécessaires à la résolution du problème rencontré.

LOGOS_W

Très attentifs à la qualité de nos services, nous considérons qu'ils sont notre meilleur atout de fidélisation. A cette fin, toute notre organisation est axée autour de la valeur « accompagnement ».

Dans cet esprit, dès l'ADF 2006, nos utilisateurs pourront, au-delà des mises à jour annuelles et de l'accès à la hot line, composer leur bouquet de services additionnels.

Nous profitons d'une forte demande en Internet haut débit pour y associer la possibilité d'effectuer des sauvegardes en ligne. Nous proposons aussi le rappel des RDV des patients par SMS à partir de l'agenda de LOGOS_w et la prise de contrôle à distance des ordinateurs par nos techniciens en cas d'intervention longue ou complexe. Sur rendez-vous, une formation en ligne sera possible pour découvrir ou perfectionner l'exploitation des diverses fonctionnalités du logiciel : traçabilité, devis, plans de traitement, agenda, organisation du travail, productivité, statistiques, etc.

Concernant votre logiciel, quels sont les axes d'amélioration que vous souhaitez privilégier à court terme ?

DENTAL-ON-LINE

Grâce à la D-O-L Box, tout est possible maintenant... Nous ne vous en disons pas plus : venez la découvrir sur l'un de nos stands à l'ADF.

TROPHY POUR KODAK

Suite à la nouvelle convention sur la revalorisation des soins conservateurs, des améliorations sont en cours, comme la gestion automatique des actes non remboursables indépendamment des actes remboursables, ou des statistiques fournissant un état rapide des dépassements d'honoraires.

MACDENT POUR DENTALVIA

Le logiciel est en perpétuelle évolution pour répondre aux suggestions et demandes des praticiens, grâce à un forum de discussion sur internet dédié aux utilisateurs M@dent (praticiens, assistantes, secrétaires, ...)

La prochaine version présentée à l'ADF intégrera leurs demandes concernant la simplification du module Tiers-Payant, le lien entre plan de traitement et agenda, la gestion des stocks, ...

Par ailleurs, nous souhaitons multiplier les sessions de formations et d'échanges (en cabinet, par région ou à distance par

télé-formation) avec les praticiens et leur équipe.

JULIE POUR OWANDY

L'amélioration du logiciel Julie est permanente donc, de ce fait, toujours au plus court terme possible. Comme précédemment dit, les améliorations à court terme sont étroitement liées aux demandes spontanées des praticiens. Julie étant un logiciel abouti, il n'y a pas d'amélioration indispensable à apporter à court terme car « Julie sait tout faire », il faut maintenant simplement lui apporter les derniers outils disponibles sur le marché et faire en sorte que le praticien puisse le personnaliser au mieux.

LOGOS_W

Toutes les mises à jour comportent de nouvelles fonctions conçues selon les suggestions des utilisateurs. Nous sommes également extrêmement attentifs aux incessantes modifications réglementaires qui s'imposent aux praticiens français et nous nous attachons à les rendre les plus simples possible dans leur exercice quotidien.

Au delà de cette aide quotidienne qu'apporte LOGOS_w dans la pratique de l'art dentaire, nous nous efforçons de toujours présenter des innovations techniques qui deviennent par la suite des références.

Pour le SFCD, le point essentiel à retenir est que chaque concepteur semble très à l'écoute de ses clients et n'a qu'un désir : le satisfaire ! alors pas besoin de vous énerver auprès de la hotline, il suffit d'exprimer vos problèmes et besoins...

Malheureusement cela ne se passe pas exactement comme cela au quotidien ! Sans citer aucune marque mais nous tombons régulièrement (lors de la sollicitation de la hotline) sur des personnes avec un fort accent étranger que j'avons du mal à comprendre et qui ne répondent pas forcément au quart de tour ! Il serait très agréable d'être rappelées dans les plus brefs délais plutôt que d'être mise en attente !

Il nous semble important de solliciter sans arrêt les concepteurs en leur faisant part de nos réflexions car ils ont besoin de ce retour pour progresser, alors pas de timidité, exprimons nous !

Pour qu'il y ait communication, il faut que les partenaires puissent s'exprimer équitablement.

Nous attendons vos remarques afin que le dialogue s'établisse de manière constructive.

Nous avons posé les mêmes questions à tous les fournisseurs de logiciel. Les réponses publiées ici le sont sous la seule responsabilité de leurs auteurs.

M@Dent. Le reflet de votre pratique...

TÉLÉTRANSMISSION
IMAGERIE NUMÉRIQUE
DOSSIERS PATIENTS
AGENDA ÉLECTRONIQUE
PLAN DE TRAITEMENT
TRAÇABILITÉ...

...3 versions :
GOLD Pour avoir le meilleur...
SILVER Pour débuter...
BRONZE Pour télétransmettre...

PROFITEZ DES MAINTENANT DE NOS OFFRES ADF

Dentalvia sa **M@Dent M@Dent PC À VOUS DE DÉCIDER...**
Contacts : 0 820 36 26 26 - www.macdent.fr

Dentalvia à l'ADF : Niveau 3 - Allée M Stand 3M19

© 2006, Dentalvia - Conception : La Compagnie Créative