



Check-in with Love !

SANTÉ - CENTRES HOSPITALIERS ET CLINIQUES

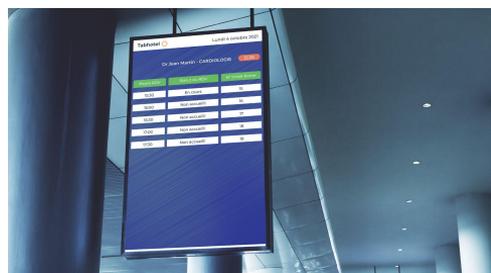
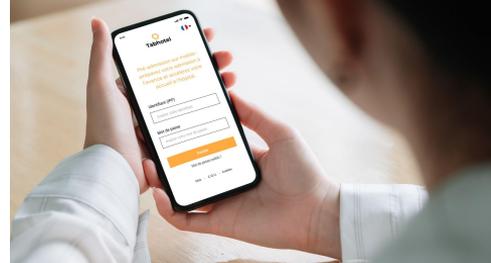
**DIGITALIS :**

**E-admission sur mobile et borne**

**Gestion de l'attente et orientation**

Solution de e-admission intelligente

[www.tabhotel.com](http://www.tabhotel.com)



# Cas client : le Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph

Les parcours Tabhotel y sont opérationnels en santé depuis Avril 2020, avec 900 e-admissions /j en moyenne et des records à 1600 /j.



GRUPE  
HOSPITALIER  
PARIS  
SAINT-JOSEPH

## RÉSULTATS

### Fluidification

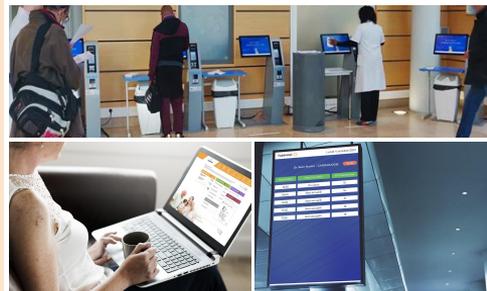
2 fois moins de passages à l'accueil administratif  
(jusqu'à 600 patients en moins /jour)

### Encaissement

20% de transactions CB en borne  
(jusqu'à 300 transactions /jour)

### Engagement

2 postes suffisent pour accompagner jusqu'à 1600 patients /jour aux bornes, avec un focus sur le confort et la réassurance.



## OFFRE COMPLÈTE DÉPLOYÉE À CE JOUR

**10 bornes d'admission** sur site, avec organisation de file d'attente et orientation sur plan  
**10 affichages dynamiques** pour informer dans les zones d'attente  
**Portail patient** de suivi et de pré-admission (web et mobile)

*"La concurrence n'allait pas suffisamment loin dans les outils proposés, avec moins de flexibilité et du développement complémentaire à faire"*

Directrice des projets, GH Paris St Joseph

# Le parcours patient : les enjeux des établissements de santé

## EXPÉRIENCE PATIENTS

Réduction de l'attente à l'arrivée  
et orientation simplifiée

Un personnel plus disponible  
et à l'écoute

## PERFORMANCE

Accélération et automatisation  
des encaissements et ventes  
additionnelles

Optimisation de la gestion des  
flux patient et gain de  
productivité

## BIEN-ÊTRE DES ÉQUIPES

Métier de relation patient et  
non plus administratif

Plus de temps pour la prise en  
charge humaine des patients  
qui en ont besoin

## LE FOND DU PROBLÈME ?

Les établissements de santé n'ont pas de parcours d'accueil digitalisés qui s'adaptent à leurs propres procédures en matière de gestion des flux d'arrivées de patients et qui permettent d'automatiser les processus d'encaissement.

# La e-admission Tabhotel au service de l'expérience patient

Tabhotel a bâti son expertise depuis 2016 sur le check-in et l'orientation dans les hôtels.

Depuis 2018, nous apportons **cette excellence de l'expérience d'accueil** aux établissements de santé.

**Nos équipes imaginent des solutions uniques et omnicanales** qui sont à la fois au service de l'expérience patient, de la performance des établissements et de la relation humaine entre les clients et les équipes.

**Concrètement ?** Les patients préparent leur visite au calme chez eux, accélèrent leur prise en charge à l'arrivée, et sont mieux accueillis et orientés.

*Top 5 SI hospitalier  
Les Talents de la E-santé*



*Top 10 Solutions de  
Customer Experience Management*



*Top 3 concours EquipHotel  
Customer Experience Technology*



*Top 5 Commerce sans-contact  
Trophée de l'Innovation CB*



# Un exemple de parcours patient avec la Tabhotel et Dedalus

Voici un exemple de parcours patient sur-mesure, activable sur tout ou partie des fonctionnalités, en digital et en phygital.

## 2 semaines avant la visite



Le patient complète son dossier patient.

Il enregistre sa carte de paiement et charge ses documents.

Il pose une question et planifie déjà son rendez-vous, de contrôle après son opération.

## J-1 avant l'admission



Le patient confirme sa visite via une e-admission sur mobile.

Il paie pour le parking gardé et pour ses prestations passées.

Il obtient son QR code d'admission.

## À l'arrivée



Le patient n'a plus qu'à confirmer son arrivée sur les lieux avec son QR code.

OU

S'il n'a pas réalisé sa pré-admission en ligne, il réalise une procédure d'admission complète sur la borne.

Il paye son séjour et ajoute un don.

S'il clique sur le bouton aide, un agent arrive, notifié sur son oreillette.

## Pendant le séjour



Il est guidé dans l'hôpital par les écrans dynamiques, ou par le plan donné par la borne.

Il a l'info de son temps d'attente en temps réel si besoin, sur son mobile ou sur les écrans, ce qui lui permet d'attendre où il veut

## Après le séjour



Le patient reçoit sa facture et un dernier paiement automatique est réalisé.

Il pose une question et prend un nouveau rendez-vous.

# Tabhotel et Dedalus : un parcours patient d'arrivée sur-mesure

Tabhotel est la solution la plus complète pour créer des parcours patient sur-mesure qui sont adaptés aux besoins spécifiques de chaque établissement de santé.

## Portail patient en ligne

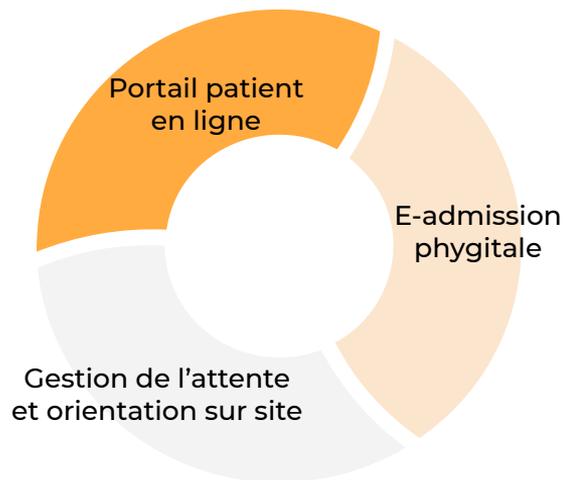
(MyPop, Engage4Me ou Tabhotel)

- Création du dossier administratif
- Enregistrement carte de mutuelle
- Bibliothèque de documents avec moteur de validation
- Messagerie Equipes / Patient
- Notifications patient, automatisées ou manuelles
- Organisation de rendez-vous

## Attente et orientation sur site

Mobile et Affichage dynamique

- Orientation
- Gestion et information de file d'attente
- File d'attente virtuelle
- Infos dynamiques localisées



## E-admission phygitale

Borne et mobile

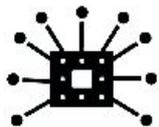
- Identification
- Validation du séjour
- Scan de documents
- Vente de services et dons
- Paiement immédiat ou enrôlement de carte bancaire
- Ticket d'attente
- Orientation
- Innovation "Agent Augmenté":  
Notifications en temps réel aux équipes (action patient ou besoin borne)

# La technologie Tabhotel : plus ouverte et plus évolutive

La technologie Tabhotel est déployée depuis 2016 via une plateforme unique, ouverte et évolutive. Un véritable booster de performance capable de suivre l'évolution de votre parcours patient.



**Briques "Low code"** pour construire rapidement et en sur-mesure des parcours d'interaction patient adaptés aux besoins de l'hôpital, avec des coûts projet réduits et une grande agilité d'évolution. Notre ambition est d'être le "wordpress" de la borne d'admission



**Open-API** avec déjà plus de 30 systèmes intégrés de gestion hôtelière et santé

API santé:



Autres partenaires santé:



**INNOVATION : pilotage temps réel "Agent augmenté"** pour optimiser sa productivité grâce à l'analyse data et aux équipements connectés pour les équipes (smartwatch, oreillettes audio)

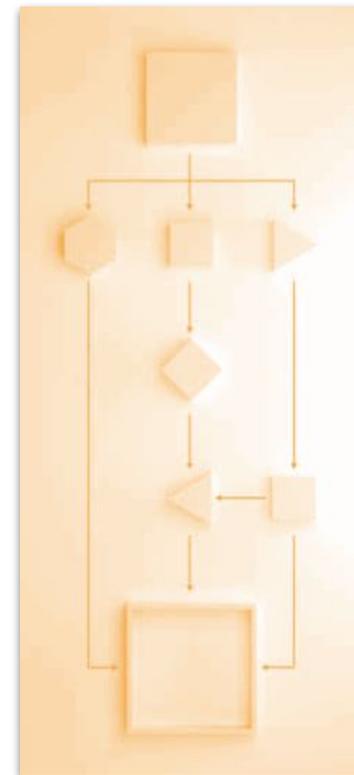
Zoom sur les  
fonctionnalités des  
solutions Tabhotel



# Borne d'admission : scénarisation de parcours patients sur borne

Avec la solution Tabhotel, il est possible de créer un **scénario "parcours patient" sur borne personnalisé** afin de répondre spécifiquement à tous les besoins des établissements, même les plus complexes :

- Notification au patient et à l'équipe si un document manque au dossier
- Séjour prépayé ou non
- Enregistrement de carte mutuelle / CB ou non
- Séjours complexes avec rendez-vous multiples
- Mise à jour du dossier patient avec règles spécifiques
- Validation manuelle par l'équipe support d'une mise à jour de dossier



# Borne d'admission : des bornes personnalisables et évolutives

## Une borne personnalisable à 100% par l'établissement depuis le back-office

- Textes des écrans et des tickets imprimés, couleurs, médias (gif, vidéos...), contenus
- Planification de messages à passer sur les bornes ou les affichages dynamiques, en fonction du jour ou de l'heure
- Structure des tableaux de supervision, des restitutions de données, et des statistiques du back-office
- Ajout ou modification de notifications (maintenance ou agent augmenté)
- Modification du mapping et des plans vers les salles

## Une borne évolutive dans le temps grâce à la technologie "low code application platform"

- Ajout de nouvelles bornes
- Déplacement des bornes
- Modification de la taille d'écran
- Modification des templates graphiques
- Modification de formulaires ou des conditionnements d'un parcours
- Modification d'un parcours (ex : ajout du paiement)
- Ajout de nouveaux parcours (ex : nouvelle organisation d'un service médical...)

# Borne d'admission : identification patient sécurisée et rapide

## Identification sécurisée en ligne

Première identification sécurisée avec équivalent 3D secure comme en e-commerce (avec SMS)



## Identification sécurisée sur borne

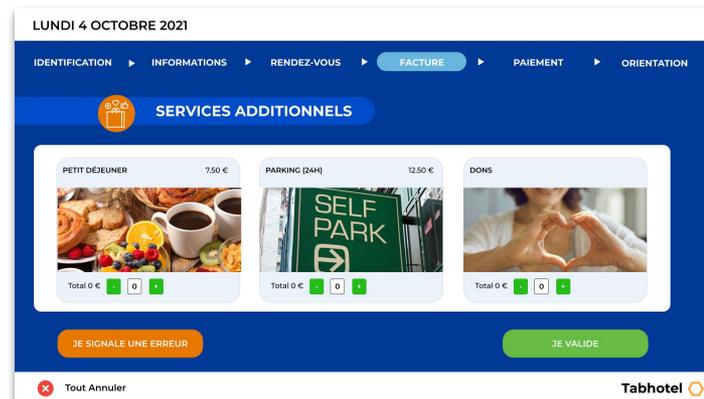
- Identification manuelle (ex : Date de naissance + Nom)
- Carte nationale d'identité / Carte Vitale
- QR code ou code barre



# Borne d'admission : ventes de services complémentaires

## Vente de services additionnels sur borne

- Personnalisation d'offres et de services complémentaires par type de patient, de saison, d'inventaires restant, etc
- Connecté au système de gestion pour les prix, inventaires, et l'encaissement
- Récolte de dons
- Statistiques de ventes



# Borne d'admission : paiement sécurisé et automatisations

## Paiement en ligne et sur borne



- Paiement direct:  
Reste à recouvrer des visites antérieures  
Reste à charge pour le jour
- Cartes de crédit multiples
- Paiement en espèces  
(compatible automates GLORY CASH-INFINITY)
- Option 3D secure possible

## Automatisation des encaissements



- Enregistrement de CB pour paiement différé automatique
- Comprend une vérification de la solvabilité du compte

## Back-office monétique

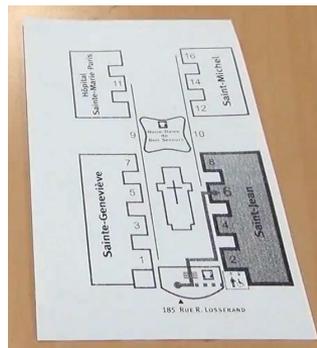
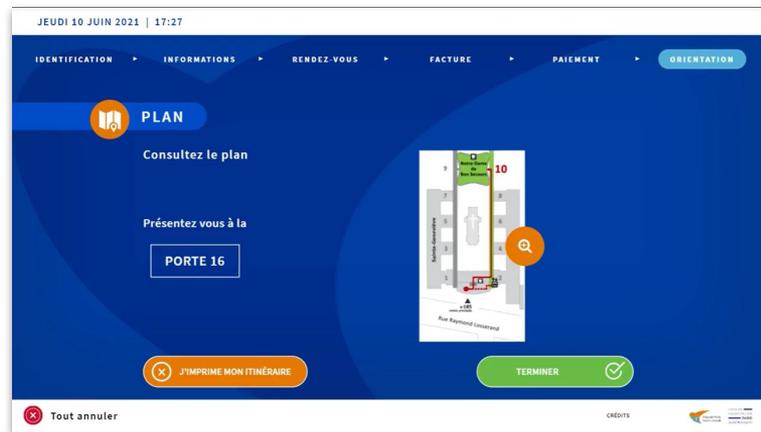


- Supervision des transactions  
(croisement numéro de transaction monétique et numéro de patient)

# Borne d'admission : l'orientation des patients sur site

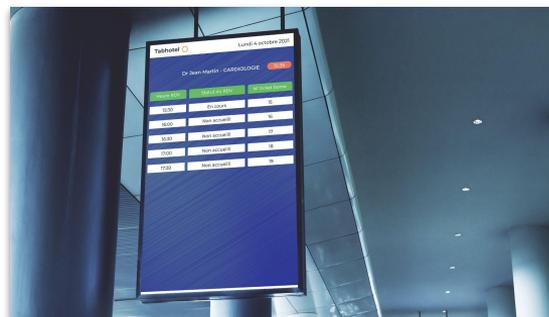
## Plan d'orientation:

Possibilité d'afficher le plan d'orientation de l'établissement sur écran et/ou de l'imprimer de manière obligatoire ou optionnelle selon la stratégie de l'établissement.



# Gestion de l'attente : l'attente administrative et médicale

- Assignation d'un ticket d'attente : numéro de prise en charge pour les passages à l'accueil (si dossier KO), ou pour l'acceptation en salle d'attente (si dossier OK)
- Impression d'un ticket
- Affichages dynamiques à proximité des zones d'attentes
- Mini site internet accessible avec le QR code de la e-admission

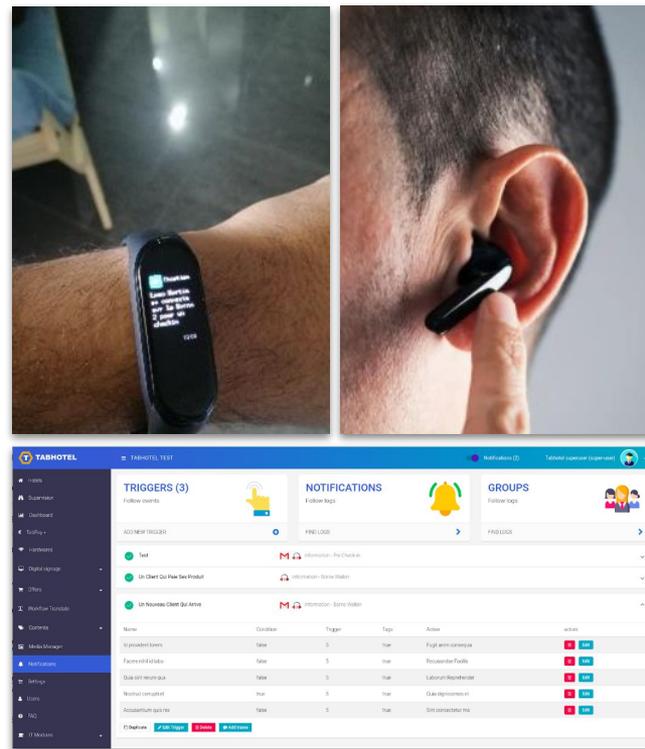


# Agent augmenté : anticipation des besoins des patients

Alertes personnalisables et système de notification en temps réel vers les équipes via sms, oreillettes ou smartwatch (besoins patient ou matériel) :

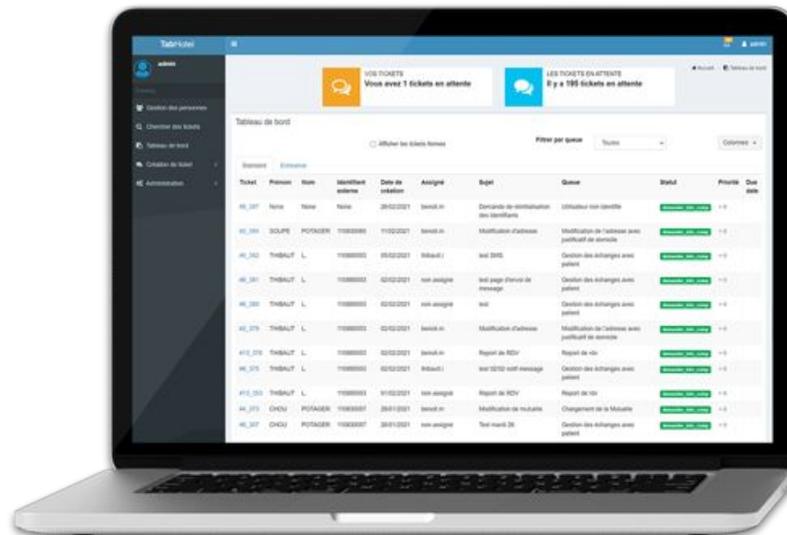
- incidents hardware
- étapes bornes qui n'avance pas
- patient avec un handicap
- clic sur bouton d'aide
- stock de papier faible
- cartouche d'encre
- demande d'aide patient pour l'orientation
- etc

Cette innovation fait partie des best practices liées à l'excellence de l'accueil sur le marché de l'hôtellerie



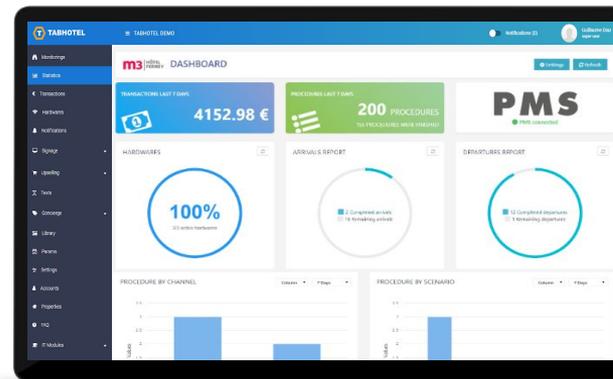
# Back-office intelligent : relationnel équipes / patient

- **Management des demandes** patient réalisées dans le portail
- **Communication directe** patient / équipes administratives
- **Rendez-vous** : annulation, report et demandes
- **Validation des documents** téléchargés par le patient sur le portail
- **Notifications automatiques** si pièces manquantes dans le dossier patient
- **Gestion des files d'attentes** avec appel patients
- **Association d'un type d'action à une équipe**



# Back-office intelligent : pilotage et gestion des contenus

- **Supervision des arrivées** : tableau de supervision avec configuration des variables d'arrivées à surveiller pour s'assurer que tout fonctionne comme prévu sur le site. Exportation sur Excel en 3 clics.
- **Supervision des transactions et enrôlements CB** avec historique, statut de la transaction & croisement entre numéro de transaction monétaire et IPP.
- **Statistiques** : définition des indicateurs à surveiller sur le long terme avec notre outil de business intelligence. Restitution graphique et plages de temps configurables.
- **Gestionnaire des textes, contenus et traductions** : modification et optimisation de chaque texte ou image en toute simplicité, après une pré-visualisation.
- **Supervision hardware** : état des bornes composant par composant, ou état des affichages dynamiques. Redémarrez à distance les systèmes.



The screenshot displays the TASHOTEL dashboard with the following components:

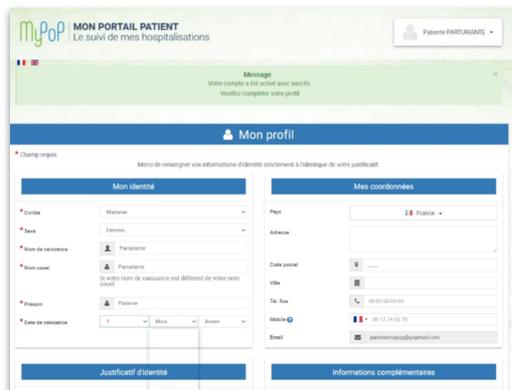
- TRIGGERS (3)**: List of triggers including 'Text', 'SMS Client Qui Plus Vous Parle', and 'Un Nouveau Client Qui Arrive'.
- NOTIFICATIONS**: List of notifications including 'MMS - Arrivées - Pre-Check-in' and 'MMS - Départ - Départ Final'.
- GROUPS**: List of groups including 'MMS - Arrivées - Pre-Check-in' and 'MMS - Départ - Départ Final'.
- Table**: A table with columns: Name, Condition, Trigger, Type, Action, and Status.

Name	Condition	Trigger	Type	Action	Status
Un nouvel arrivant	State	5	True	Envoyer un message	OK
Prochain départ	State	5	True	Envoyer un message	OK
Quand un client arrive	State	5	True	Envoyer un message	OK
Quand un client part	State	5	True	Envoyer un message	OK
Arrivée d'un client	State	5	True	Envoyer un message	OK

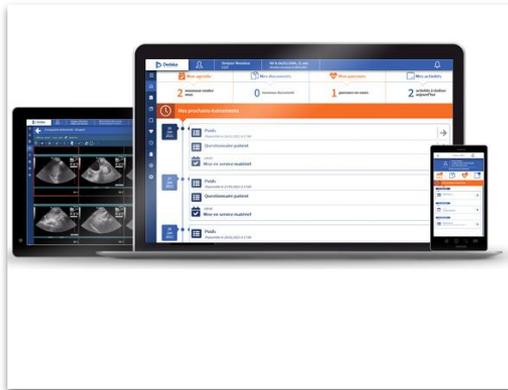
# Portail patient : pré-admission, suivi et interaction

En complément des bornes Tabhotel, choisissez le portail patient le plus adapté à vos problématiques :

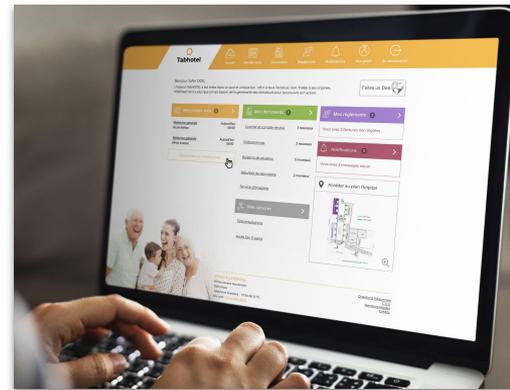
## MyPop (Dedalus)



## Engage4me (Dedalus)



## Tabhotel



# Approche projet

Étapes clés d'un projet

Les valeurs de Tabhotel

# Étapes clés d'un projet avec Tabhotel

## Design du parcours patient digitalisé (1 mois)

- Diagnostic challenges sur l'expérience patient (social, humain, flux...) et sur la performance de l'hôpital (ressources,, partenaires, etc)
- Alignement sur le parcours patient cible
- Roadmap projet

---

#Design de Services  
#PerformanceAnalysis  
#NewExperience

## Définition du périmètre fonctionnel (1 mois)

- Design fonctionnel du parcours et liste des spécifications fonctionnelles et techniques.
- Alignement sur la cible court moyen et long terme.
- Roadmap affinée

---

#Business Analysis  
#Functional Specifications  
#GraphicalDesign

## Build & Test (3 mois)

- Développement et test avec équipe technique et intégrateur partenaire, à partir de notre plateforme Low code & des Open API.
- Livraison de l'application omnicanale

---

#WebDesignIntegration  
#LowCodeIntegration  
#AgileProjectManagement

## Launch & Run (1 mois)

- Revue trimestrielle de performance et d'expérience
- Upgrades techniques selon roadmap et nouvelles fonctionnalités ou technologies disponibles

---

#SaaS  
#Cloud  
#ContinuousImprovement

# Les valeurs de Tabhotel : une matrice de collaboration



1. **Fiabilité** : notre priorité est et restera toujours la fiabilisation de votre processus de check-in, quels que soient les échanges contractuels. Notre priorité sera toujours la sécurisation de vos opérations !



2. **Engagement** : nos projets sont gérés avec le management le plus fin du périmètre et des échéances, afin de transformer le projet en réussite commune. Nous mettons toute notre énergie pour garantir nos engagements.



3. **Universalité** : nous développons un logiciel générique pour prendre en charge chacune de vos spécificités et contraintes : marque, parcours patient, procédures, méthode d'encaissement, fonctionnalités, système d'information...



4. **Agilité** : nous sommes à l'écoute des évolutions de vos projets et seront prêts à vous proposer les solutions pour les accompagner. Notre logiciel totalement flexible permettra aussi de faciliter les évolutions pendant l'exploitation.



5. **Bienveillance** : tout notre logiciel est pensé pour sécuriser les projets techniques et faciliter la vie aux équipes d'accueil. Notre équipe travaille avec la plus grande écoute et compréhension pour vous aider à réussir votre projet. Notre motto: **Check-in with love !**



## CONTACTS

---

### Julien IRONDELLE

Directeur Commercial - Offre santé

audrey.gouache@tabhotel.fr

+33 (0)6 85 07 07 81



### Fabrice GOUSSIN

CEO Fondateur

fabrice.goussin@tabhotel.fr

+33 (0)6 28 06 77 35



Solution de e-admission intelligente

[www.tabhotel.com](http://www.tabhotel.com)

