

Moins d'appels, plus d'efficacité : le pari gagnant de la notification automatisée au CHRU de Nancy

Face à la saturation de son centre de support informatique et aux besoins de communication instantanée, le CHRU de Nancy a déployé la solution Net-Support Notify, accompagné par l'expertise de Query Informatique. Philippe Villemin, Responsable Service aux Utilisateurs et Référent Qualité sur le Système de Management des Services du CHRU revient sur un succès technologique et organisationnel.



Philippe Villemin, responsable service aux utilisateurs et référent qualité sur le système de management des services du CHRU de Nancy

Pour un établissement de la taille du CHRU de Nancy (plus de 10 000 agents), un dysfonctionnement informatique majeur ou une coupure réseau imprévue peut rapidement paralyser les services. Jusqu'en 2019, l'alerte passait par email ou par téléphone.

qui peuvent la recevoir ». Désormais, qu'il s'agisse d'une maintenance planifiée, d'une indisponibilité logicielle ou d'une mise à jour critique, une alerte peut donc être rédigée et envoyée en quelques secondes. Elle s'affiche immédiatement sur les milliers de postes connectés, garantissant que l'information arrive avant que l'utilisateur n'ait besoin de décrocher son téléphone.

« Pour envoyer plus de 10 000 mails, il se passait parfois plus d'une heure et demie entre le premier et le dernier envoi, explique Philippe Villemin, nous avons donc besoin d'un outil pour alerter nos utilisateurs en cas de dysfonctionnement majeur, de coupure imprévue ou planifiée. À un moment donné nous avons beaucoup trop d'appels au support quand il y avait un dysfonctionnement majeur et on ne pouvait plus traiter les autres types d'appels... ».

La solution NetSupport Notify, l'instantanéité au service du soin

Pour répondre à ce besoin de réactivité, le CHRU a choisi NetSupport Notify, distribué par Query Informatique. Les objectifs étaient clairs : simplicité de mise en œuvre, prise en main intuitive et, surtout, diffusion instantanée. « Nous voulions un outil qui soit simple à mettre en place et simple d'utilisation, précise Philippe Villemin, un outil qui permet d'avoir des alertes instantanées lorsqu'il y a des dysfonctionnements. En cas de dysfonctionnement ou d'alerte à lancer nous préparons le message, nous l'envoyons et il y a instantanément plusieurs milliers de PC connectés

Un déploiement massif et une polyvalence inattendue

Grâce à l'accompagnement de Query Informatique, le déploiement technique des 8 800 licences s'est déroulé avec une fluidité remarquable. « La mise en place a été assez simple, confirme Philippe Villemin, c'est-à-dire que nous avons un outil de télédistribution qui nous permet de préparer un package d'installation en interne. Avec l'aide de Query informatique cela a été très simple de préparer ce package, de le diffuser sur un nombre restreint de postes pour le maquetter et le valider. La diffusion globale a été très rapide et nous n'avons pas rencontré de gros problèmes techniques pour cette mise en place ». D'autre part, une communication pédagogique en amont a permis aux agents de s'approprier l'outil instantanément. Au-delà de l'informatique, la solution a séduit les services techniques de l'hôpital. Ces derniers utilisent désormais NetSupport Notify pour alerter en temps réel sur des incidents d'infrastructure (problèmes de chauffage, fuites d'eau, système de pneumatique en panne), prouvant la flexibilité de l'outil dans un environnement critique.

Une vision élargie au Groupement Hospitalier de Territoire

Le succès est tel que le CHRU de Nancy a étendu l'usage de la solution au sein du GHT Sud Lorraine. L'outil permet désormais d'informer les établissements partenaires lors de dysfonctionnements sur des logiciels communs. Certains hôpitaux locaux disposent même de leur propre console d'administration pour communiquer de manière autonome sur leur site. « Les retours sont très positifs, conclut Philippe Villemin, nos utilisateurs considèrent comme un vrai plus d'être informés en temps réel. Nous allons l'étendre à d'autres établissements. C'est pour cela que nous fait l'acquisition de 8800 licences ». En conclusion, en tant qu'expert en solutions de gestion de parc et de notification, Query Informatique accompagne les structures de santé dans leur transformation numérique avec des outils qui réduisent drastiquement la charge du support (Helpdesk), assurent une communication de crise fiable et immédiate et s'adaptent aux structures multisites tels que les GHT. Sans oublier bien sûr, les retours très positifs de la part des utilisateurs qui profitent de l'énorme avantage d'être informés en temps réel et de suivre notamment chacune des grandes étapes d'une mise à jour importante ou d'une opération de maintenance. ■