



Un CHU diminue de 90% le temps et les frais administratifs grâce au déploiement de la solution BlackBerry

Desservant l'une des plus grandes zones urbaines en France, le CHU de Nantes compte plus de 3 000 lits répartis sur sept sites et emploie plus de 10 000 personnes, dont 1 800 médecins. Comme tout centre hospitalier universitaire, il assure, en plus de sa mission de soin, l'enseignement et la recherche.

Le Défi

Au CHU, la gestion des soins est sous la responsabilité des pôles médicaux, tandis que les directeurs administratifs sont chargés du fonctionnement quotidien de l'établissement. La configuration sur plusieurs sites entre lesquels ils doivent partager leur temps ajoute encore à la complexité de leur travail. Leur mobilité rendait difficile la consultation des emails et l'organisation efficace de leurs agendas.

Depuis plusieurs années, des cadres et directeurs de pôles médicaux demandaient à la Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunications du CHU d'avoir l'email mobile sur leurs PDAs personnels. Des solutions hétérogènes furent mises en œuvre, mais l'institution s'est rapidement rendu compte qu'ils avaient besoin d'une solution totalement intégrée, simple à gérer, facile d'utilisation et d'un bon rapport qualité-prix.

Comme l'explique Jean-Louis Bomard, Responsable des Télécommunications au CHU de Nantes : « Il était difficile d'assurer le support d'une gamme d'outils aussi variés. Les différentes versions des divers systèmes d'exploitation étaient plus ou moins compatibles avec notre architecture. À terme, le support des outils était presque devenu un travail à plein temps pour un de nos techniciens et cela générait des coûts de licences excessifs ».

Principaux avantages

Frais de gestion diminués de 90%

Frais de licences maîtrisés

Communications améliorées

Plus grande productivité personnelle

Gestion du temps facilitée

La Solution

Il était incontestable pour la Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunications que les cadres de direction avaient un réel besoin d'email mobile et de calendrier mobile, mais l'approche actuelle n'était pas d'un bon rapport coût/efficacité. Cela poussa le CHU à travailler avec SFR, son opérateur mobile, pour explorer une solution email mobile la plus adaptée à sa messagerie IBM® Lotus® Domino®. Ensemble, ils identifièrent la solution BlackBerry® comme étant la plus prometteuse pour plusieurs raisons. « Nous voulions un outil robuste, administrable à distance, facile d'emploi, très sûr et qui s'intègre bien avec notre messagerie Lotus » souligne Jean-Louis Bomard.

Le CHU et SFR organisèrent un test avec quelques directeurs en leur proposant des smartphones BlackBerry® couplés à un serveur BlackBerry® Enterprise Server pour IBM Lotus Domino. « Les utilisateurs étaient très satisfaits d'avoir un outil si facile d'emploi et répondant à leurs besoins » poursuit Jean-Louis Bomard, « et nos techniciens ont apprécié la facilité d'intégration avec Lotus. »

Le test étant positif, l'Institution a décidé de déployer la solution BlackBerry pour les directeurs de pôles médicaux, les directeurs administratifs et des médecins ou des ingénieurs ayant des fonctions particulières. 90 personnes furent ainsi dotées de ces smartphones.

Les Avantages

Selon Jean-Louis Bomard, la solution BlackBerry répond à ses principaux objectifs. Tout d'abord, « il y a beaucoup moins de demandes au support technique. Gérer 90 utilisateurs de smartphones BlackBerry prend le dixième du temps préalablement occupé à régler les problèmes divers de PDA personnels. De ce fait, les coûts de support ont baissé considérablement et les frais de licence ont été maîtrisés. » Les smartphones BlackBerry ont ainsi conquis les directeurs qui sont particulièrement exigeants. « La solution est fiable et robuste, les smartphones sont très faciles à utiliser et il suffit d'une petite formation pour les nouveaux utilisateurs » ajoute Jean-Louis Bomard.

Pour les utilisateurs, le principal avantage de la solution BlackBerry est l'amélioration de la communication et une meilleure gestion du temps. « Ils peuvent répondre à leurs emails et gérer leurs agendas tout au long de la journée, au lieu d'être surchargés de demandes et de messages restés sans réponse quand ils reviennent au bureau » poursuit Jean-Louis Bomard. « J'ai le sentiment que les relations sont plus fluides et qu'il y a une véritable amélioration de la productivité personnelle ».

Les réactions des utilisateurs ont fait des émules si bien que le CHU a été très sollicité par des collaborateurs souhaitant être équipés de smartphones BlackBerry. Pour répondre à cette demande sans augmenter les frais de fonctionnement, le CHU a proposé une offre avec SFR qui permet aux collaborateurs d'acquérir les smartphones BlackBerry et le service email mobile à un tarif privilégié. La Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunications du CHU a intégré ces smartphones dans la solution existante sans frais prohibitifs pour l'utilisateur. Plus d'une douzaine d'utilisateurs a adopté ce programme et Jean-Louis Bomard prévoit beaucoup d'autres inscriptions. Cette approche innovante permettra au CHU d'étendre les avantages de la solution BlackBerry à un large éventail de collaborateurs et ce, à moindre coût.

Pour plus d'informations: www.blackberry.co.uk/casestudies

« Gérer 90 utilisateurs prend le dixième du temps préalablement occupé à régler les problèmes divers de PDA personnels. »

Jean-Louis Bomard
Responsable des
Télécommunications
au CHU de Nantes