

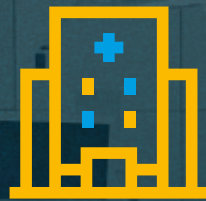
C.H.U. DE CHARLEROI

TESTIMONIAL

“ LES EFFETS ONT ÉTÉ
FONDAMENTAUX.
NOUS AVONS GAGNÉ EN
EFFICACITÉ DE GESTION. ”



C.H.U. de Charleroi



EFFICACITÉ DE L'INFRASTRUCTURE ET DU PRESTATAIRE VONT DE PAIR

S'il est un univers où la fiabilité, la robustesse et la disponibilité de l'infrastructure et des services informatiques sont indispensables, vitales, c'est bien dans le secteur hospitalier. La continuité opérationnelle y est tout sauf un vain mot.



Le C.H.U. de Charleroi en est un bel exemple. Au total, l'Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (ISPPC) dont il dépend est responsable de 77 sites (hôpitaux, polycliniques, maisons de repos, crèches...). L'infrastructure et les services informatiques de l'ensemble de ces sites sont confiés au C.H.U., qui héberge et gère par ailleurs l'infrastructure du Réseau Santé Wallon et du Réseau Santé Bruxellois.

Pour en assurer la gestion efficace et performante, l'aménagement d'un second data center en 2015 sur le site de production (Hôpital A. Vésale) fut incontournable. Ces 2 data centers complètement unifiés et opérant en parfaite redondance, fournissent depuis 2017 un data center virtuel hautement disponible, toutes ressources confondues. Au fil du temps, la virtualisation des systèmes et le concept de réseaux convergés sont devenus une vertu cardinale.

LE PONCTUEL S'EST MUÉ EN RELATIONNEL

C'est en 2015 que System Solutions est devenu pour la première fois partenaire du C.H.U. de Charleroi à l'occasion d'un projet de fourniture d'une bibliothèque de sauvegarde.

Avec le temps et au fil des projets décrochés dans le cadre de marchés publiés par l'ISPPC, la relation a pris une dimension plus fondamentale, System Solutions opérant désormais comme intégrateur et/ou consultant.

“Compte tenu du principe des marchés publics, nous commençons par comprendre les besoins du C.H.U. et nous formulons des propositions sur la manière d'implémenter au mieux les futures solutions”, explique Thomas Callebaut, account manager pour System Solutions. “Notre rôle, à ce stade, se limite à des prestations d'expertise technologique lors d'ateliers



initiés soit à l'instigation du C.H.U., soit sur base d'une proposition venant de nous-mêmes ou d'un de nos partenaires que nous jugeons potentiellement intéressante pour le C.H.U..”

Après avoir remis offre sur base des critères que le C.H.U. aura entre-temps définis dans son cahier des charges, si la proposition de System Solutions l'emporte, la société intervient, selon le cas, comme simple fournisseur et/ou installateur ou comme consultant et intégrateur.

Deux grands projets ont marqué la relation nouvelle: l'étape essentielle de la consolidation et de la virtualisation des serveurs et le déploiement d'une solution de prise de sauvegardes sur les environnements virtuels.

“Les effets ont été fondamentaux. Nous avons gagné en efficacité de gestion”, explique Christophe Lefèbvre, coordinateur Systèmes ICT pour le C.H.U..

“Nous avons désormais une meilleure vision de notre infrastructure. La surveillance de l'environnement est plus efficace et les déploiements plus rapides. Dans le temps, l'installation et la mise en service d'un nouveau serveur VMware exigeaient au minimum trois heures de travail. La procédure se fait aujourd'hui en 15 minutes, en mode quasi “pousse-bouton”.

“ Compte tenu du principe des marchés publics, nous commençons par écouter et comprendre les besoins du C.H.U. et nous formulons des propositions sur la manière d'implémenter au mieux les futures solutions, ”

Thomas Callebaut, Account Manager pour System Solutions

De même, la gestion des sauvegardes a été simplifiée et nous avons une meilleure visibilité sur le suivi des sauvegardes. Les processus de restauration sont plus simples et exigent moins de ressources humaines.”



ÉCOUTE ET CONFIANCE

Ce qui a notamment séduit et convaincu le C.H.U. de confier plusieurs projets d'équipement et d'infrastructure à System Solutions est sa "faculté de comprendre nos besoins, de nous conseiller en matière de technologies et de solutions les plus modernes possibles", déclare Christophe Lefèbvre

"Avec le temps, une relation de confiance s'est instaurée. System Solutions intervient en tant qu'assistant ou gestionnaire de projets complexes, de bout en bout, en liaison étroite avec nos propres équipes. C'est essentiel d'avoir quelqu'un qui ait une vision globale et puisse coordonner ces technologies complexes, ces multiples couches technologiques. Il faut quelqu'un qui puisse déterminer précisément où se situe un éventuel problème - au niveau de la couche matérielle, logicielle ou réseau..."

Le fait est que la complexification croissante des services que doit assumer un hôpital est un énorme défi à relever. "La virtualisation est devenue indispensable. Dans un autre registre, la croissance des volumes de stockage est vertigineuse", souligne Christophe Lefèbvre. "La numérisation est en marche et rien ne l'arrêtera. Documents, factures, Dossier Médical Informatisé, services RH, gestion des alarmes, régie technique... tout est centralisé. Le rôle de l'IT est devenu plus holistique. D'où l'importance d'une infrastructure performante et hautement disponible. C'est un incroyable défi, qui exige des matériels modernes, performants... et un partenaire efficace."

Les relations entre les équipes du C.H.U. et System Solutions débordent du seul cadre de projets spécifiques. "Indépendamment des projets, nous organisons des rencontres trimestrielles", indique Thomas Callebaut. "Nous nous devons en effet de comprendre le fonctionnement du C.H.U., comment aider ses équipes et utilisateurs." Du côté du C.H.U., Christophe Lefèbvre juge également ces contacts réguliers essentiels. "Pouvoir rencontrer régulièrement System Solutions et, par son entremise, divers vendeurs de solutions technologiques nous permet de demeurer informés. Cela contribue à la veille technologique. Opérer seuls serait nettement plus compliqué."

"Il est important que les trois parties prenantes - le client, le constructeur ou fournisseur et l'intégrateur - regardent tous dans la même direction. Le fait par ailleurs de pouvoir être mis en contact avec un autre client qui a implémenté le même type de solution peut être déterminant pour la choisir. À rebours, il nous est aussi arrivé de servir de vitrine technologique pour d'autres clients de System Solutions."

Un autre élément essentiel est le transfert de connaissances et de compétences. "System Solutions ne se contente pas de fournir les outils. La société nous a par exemple également aidés à déployer des stratégies de backup efficaces. Nos équipes ont été formées à l'utilisation des solutions par des consultants certifiés." Ces transferts de connaissances concernent également les projets proprement dits. "System Solutions assure un suivi régulier via des rapports d'état. À l'issue d'un projet, une documentation est fournie, portant à la fois sur l'infrastructure et les solutions. Cela nous sert de référentiel. Nous pouvons ainsi savoir précisément ce qui a été implémenté et quoi faire en cas de souci ou pour qu'un nouveau collaborateur puisse découvrir et comprendre l'infrastructure."



Christophe LEFÈBVRE
Coordinateur systèmes / C.H.U. de Charleroi



C.H.U. de Charleroi



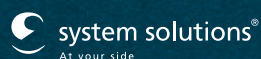
Une confiance et un véritable dialogue se sont instaurés avec System Solutions. Même si la société est de taille plus modeste que d'autres acteurs, elle a démontré sa faculté à être attentive à nos besoins et à nous fournir des solutions plus abouties que ce que l'on avait nous-mêmes imaginé au départ

Christophe Lefèbvre



Client: C.H.U. de Charleroi
Chaussée de Bruxelles 140, 6042 Charleroi, Belgique

Secteur d'activité: hospitalier



BELGIQUE

Rue Emile Francqui, 7
B-1435 Mont-Saint-Guibert
Tél: +32 10 77 89 70
Fax: +32 10 77 89 71
systemsolutions.be

FRANCE

2 Rue Royal Canadian Air Force
F-57530 Ars-Laquenexy
Tél: +33 3 87 21 12 77
Fax: +33 3 87 21 12 78
systemsolutions.fr

LUXEMBOURG

Parc d'Activités, 36
L-8308 Capellen
Tél: +352 31 40 40 - 1
Fax: +352 31 40 42
systemsolutions.lu

systemsolutions.cloud