

# Dedalus facilite l'intégration de ses solutions avec des services managés

Les systèmes d'information hospitaliers se complexifient, avec un nombre croissant d'applications. Pour optimiser l'intégration de ses solutions dans les SIH, Dedalus ouvre une nouvelle voie de partenariat avec les structures de soins. Il propose une offre de services managés permettant aux DSI de se concentrer sur leurs missions de soin, de gestion et de pilotage des établissements.



**Ê**tre un partenaire des établissements de santé et pas seulement un fournisseur de logiciels, c'est la stratégie déployée par Dedalus avec sa nouvelle offre de services managés. Le foisonnement d'applications dans les hôpitaux et les cliniques peut générer des bugs sur des applications tierces, par défaut d'interfaçage notamment. Pour soulager les structures qui ne disposent pas toujours des compétences informatiques en interne susceptibles de résoudre rapidement et efficacement ces bugs, l'éditeur a donc souhaité se rapprocher des DSI, dans une logique de partenariat profitable aux deux parties. « Être à leurs côtés au quotidien pour les aider à intégrer nos solutions, mieux cerner l'origine et la nature des incidents qui peuvent les affecter, et les résoudre, nous permet de comprendre de quelle façon les établissements utilisent nos solutions ainsi que les processus dans lesquels ils s'intègrent », indique Cécile Neau, responsable nationale de marché des services managés chez Dedalus. Une proximité qui, en retour, aide



DPI à l'échelle du GHT, et à terme celle des applications autres que médicales.

## Des services adaptés aux différents établissements

Si l'offre de Dedalus s'adresse à tout type de structures de soins, que recouvre-t-elle concrètement ? « Les services managés, assortis d'un engagement de résultats définis avec l'établissement, concernent la maintenance des logiciels de Dedalus et leur mise à jour, la gestion des incidents logiciels, l'ingénierie des infrastructures ou encore le maintien en compétence des personnels avec une formation ad hoc », détaille Cécile Neau. Cette nouvelle logique de partenariat est contractualisée avec une offre adaptée aux besoins, au degré de maturité d'utilisation d'un logiciel et aux ressources en personnel informatique de chaque structure de soins. Chaque contrat fait l'objet en préambule d'une étape de plusieurs mois permettant de définir précisément les besoins de l'établissement en évaluant la manière dont il utilise un logiciel, en recensant le nombre d'incidents rencontrés ou encore en déterminant les modalités d'interfaçage d'une solution de Dedalus avec d'autres applications présentes dans le SIH. Une clause de réversibilité est également prévue. Un système de bonus-malus avec un engagement sur des coûts à ne pas dépasser et sur des résultats, accompagné d'un reporting mensuel d'indicateurs, permet à l'établissement de piloter le contrat.

« Le CHRU a, par exemple, défini des indicateurs pour mesurer le niveau de la qualité

de service exigée : délai d'affichage d'un écran, diminution du nombre d'incidents fixée à 2 % la première année, satisfaction des utilisateurs dans une logique de démarche d'amélioration continue... », indique Jean-Christophe Calvo, chef du département territorial de la transformation numérique et de l'ingénierie biomédicale de l'établissement support du GHT Sud Lorraine.

À noter que des services managés plus ponctuels peuvent être proposés aux établissements, avec mise à disposition de consultants pour suivre une base de données, etc.

## Une approche vertueuse

Le CHRU de Nancy constitue une première étape pour Dedalus qui souhaite développer cette nouvelle façon d'accompagner les projets SI. « Avec nos services managés, nous aidons les DSI à se concentrer sur des projets à valeur ajoutée pour l'établissement, comme le développement de nouveaux outils en interne, l'optimisation de l'utilisation de logiciels, etc., en déléguant certaines tâches à nos équipes spécialisées plutôt que de recourir à une société de services pas nécessairement formée aux produits de Dedalus », souligne Cécile Neau. Pour elle, cette nouvelle approche constitue pour l'éditeur comme pour l'établissement une solution vertueuse. « Avec notre nouvelle cellule de services managés, nous mutualisons le service de plusieurs hôpitaux. Quand un problème survient dans un établissement, nos équipes peuvent plus facilement intervenir sur d'autres », conclut-elle. ■



Cécile Neau, responsable nationale de marché des services managés chez Dedalus.

Dedalus à mieux comprendre les attentes de ses clients pour développer ses produits. L'éditeur a commencé à mettre œuvre cette stratégie au CHRU de Nancy. L'établissement support du GHT Sud Lorraine a fait appel aux services managés de Dedalus pour optimiser le déploiement de son DPI sur l'ensemble du groupement hospitalier. Ce nouveau mode de coopération devrait contribuer à accélérer la convergence du