

# CHU de Nantes



## CHU de Nantes

### Migration de l'application vers IWS air design

Le centre hospitalier universitaire de Nantes emploie plus de 12 000 personnes. Il dispose de 2 570 lits et 471 places, répartis dans neuf établissements situés à Nantes et son agglomération. Le CHU de Nantes propose une offre de prestations médicales et chirurgicales courantes et hautement spécialisées, l'accueil des malades en urgence 24 h/24, des alternatives à l'hospitalisation complète (activités ambulatoires, télé-médecine, activités en réseaux avec les hôpitaux de la région, les cliniques et la médecine de ville). En prenant en charge les affections les plus graves et en délivrant les traitements les plus complexes, le CHU de Nantes constitue un pôle régional et interrégional d'excellence, de recours et de référence tout en délivrant des soins courants et de proximité au profit des 850 000 habitants de la métropole Nantes/Saint-Nazaire. Partenaire des facultés de médecine, d'odontologie et de pharmacie, le CHU concourt à l'enseignement universitaire et post-universitaire, à la formation des praticiens hospitaliers et non hospitaliers.

La Direction des Services Numériques (DSN) du CHU de Nantes est équipée de la solution IWS depuis 2005. Lors de la structuration de la démarche ITIL en 2009, la version IWS 2009 a été installée afin d'implémenter la gestion des incidents et des problèmes. C'est à l'occasion d'une réorganisation interne du service par la mise en place d'un Centre de Service qu'a été engagée la mise à niveau du logiciel afin de bénéficier des dernières fonctionnalités et surtout de la nouvelle ergonomie du produit.

#### Le projet

L'outil étant toujours en adéquation avec les besoins du CHU, décision a été prise de migrer à isopérimètre l'application de la version IWS 2009 vers la dernière version d'IWS : IWS air design. Ce projet a été initié à la fin du premier semestre 2015 pour une mise en œuvre à la rentrée de septembre 2015. Toutes les équipes ISILOG ont su se mobiliser pour maintenir les dates fixées. L'appropriation par les utilisateurs de la nouvelle version a été très facile, aucune formation sur site n'ayant été nécessaire pour accompagner ce changement de version, malgré un saut ergonomique très important. La seule action d'accompagnement fut la réalisation d'un pense-bête pour les utilisateurs (70 intervenants) leur permettant de trouver de façon aisée les actions qu'ils réalisaient au quotidien. Un environnement de formation a aussi été mis à disposition des utilisateurs pour qu'ils puissent s'exercer.

## En bref

**Localisation :** France.

**Profil Client :** Centre Hospitalier Universitaire.

**Problématique :**

Migration isopérimètre de IWS 2009 vers IWS air design.

**Processus cibles :**

CMDB, Gestion des incidents et gestion des problèmes.

**Bénéfices :**

- Une visibilité complète sur les incidents et leurs statuts de traitement,
- Des enquêtes de satisfaction s'inscrivant dans un cercle vertueux d'amélioration des services,
- Des engagements de services formalisés.



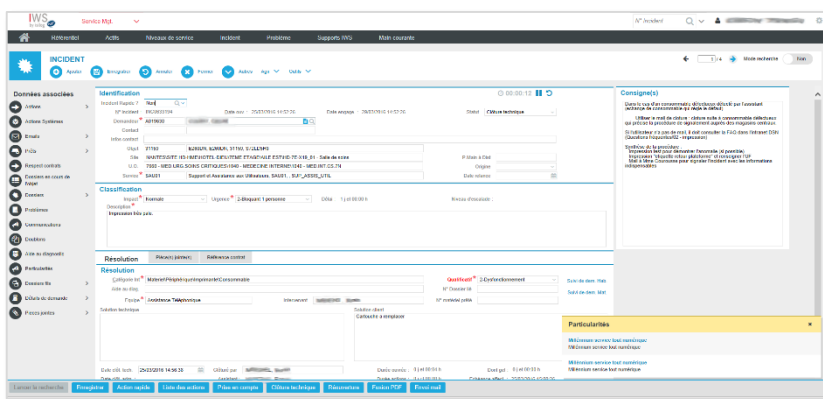
Cette facilité d'appropriation est à mettre au crédit d'écrans épurés et d'une nouvelle ergonomie, définis par les équipes de développement d'ISILOG et une société spécialisée dans la refonte et la conception d'interfaces graphiques, appelée pour réaliser cette dernière version air design.

**Le bilan et les projets futurs**

Les bénéfices ne sont pas quantifiables par des chiffres mais plutôt par la satisfaction d'avoir un outil plus intuitif, satisfaction exprimée à plusieurs reprises par les intervenants de la DSN. Catalogue de services, gestion des changements et mise en production, gestion de stocks, mesure de la disponibilité des applications à partir des incidents utilisateurs et l'enrichissement de la gestion de parc sont quelques modules restant à implémenter au CHU de Nantes par les équipes consulting d'ISILOG.



*Un passage à la dernière version d'IWS qui a ravi les intervenants de la DSN*



Fiche de saisie d'incident paramétrée pour le CHU de Nantes

*«Comme nous ne pouvions nous permettre de libérer 70 intervenants pour suivre une formation en présentielle, nous avons fait le pari que l'ergonomie était tellement intuitive dans cette nouvelle version que les intervenants sauraient retrouver leurs petits. Pari gagné dès le premier jour lorsqu'une personne est venue dans mon bureau pour me dire qu'elle allait maintenant pouvoir travailler efficacement avec cet outil...! »*

**Christophe YVRENOGEAU**

**Chef de projet et responsable du Centre d'Assistance Utilisateurs du CHU de Nantes**