

SIB : Informatique de Santé



SIB

Acquisition d'un nouvel outil d'Helpdesk

Le groupement d'intérêt public SIB est un acteur public majeur et global du numérique au service de la santé. **Expert dans la conception, le déploiement et l'hébergement de systèmes d'information hospitaliers (SIH) et de santé (SIS)**, le SIB accompagne près de 400 établissements de santé et collectivités sur le territoire national et à l'outre-mer.

Le SIB édite et diffuse un ensemble de progiciels hospitaliers dans les domaines médical, médico-technique, décisionnel et administratif. 1ère structure publique agréée pour **l'hébergement de données de santé à caractère personnel**, le SIB est également **tiers-archivage agréé** et **certifié ISO9001** pour l'ensemble de ses services.

Localisé à Rennes (35), le groupement d'intérêt public SIB emploie plus de **230 personnes**

Le projet

Le SIB disposait depuis 2004 d'une solution web de gestion des tickets clients ouverts auprès de son support. Près de 80% des tickets sont saisis par les clients du SIB eux-mêmes via l'extranet. La solution jusque-là utilisée arrivant en fin de vie et le SIB souhaitant s'orienter vers ITIL, décision a été prise de renouveler l'outil d'helpdesk.

+35 000

tickets par an

2 000 clients

7 500 utilisateurs

Après la publication d'un appel d'offre début 2015, ISILOG a été retenu avec sa solution **IWS air design**. Les **grandes capacités de personnalisation de l'outil**, son **ergonomie** et l'engagement pris par les équipes d'ISILOG de mener à bien ce projet dans un partenariat gagnant-gagnant sont quelques uns des éléments qui ont fait pencher la balance.

Le démarrage du projet en production a été réalisé début juin 2016. **Une importante étape de reprise de données** a été effectuée pour le projet : **clients existants, utilisateurs, éléments actifs et incidents** ont en effet été exportés puis intégrés dans la base d'IWS.

En bref

Localisation : France – Rennes (35) .

Profil Client : Acteur public global du digital santé.

Problématique :

Migration d'un outil existant de helpdesk vers IWS air design.

Processus cibles :

Gestion des incidents, Gestion de la connaissance, Asset Management.

Bénéfices :

- Meilleur reporting des incidents pour les clients.
- Amélioration du pilotage du processus support.
- Diminution significative d'actions manuelles par les agents du centre de support.



L'accompagnement au changement : la clé du projet de migration

Lors de ce projet, les équipes du SIB ont souhaité mettre l'accent sur un élément déterminant de tout projet de changement d'outil : l'accompagnement au changement. Ce dernier s'est concrétisé par la création d'un **groupe de travail** puis d'un groupe de **référents**, et enfin de **relais support** et ce, dès le début du projet. Les membres de ces groupes ont pu assister à des sessions de **formations** sur IWS. Le reste des personnes amenées à utiliser IWS s'est vu proposer différents types d'informations via des canaux de communications diversifiés : **fiches pratiques** pour les utilisateurs internes, guides de démarrage rapide, **fiches solutions** pour les clients utilisateurs, emails informatifs et présentation des fonctionnalités d'IWS lors de réunions physiques...

Le bilan

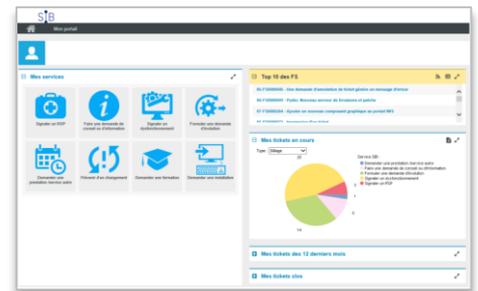
Après quelques ajustements et optimisations toujours nécessaires dans ce genre de projet, **le bilan est positif pour le SIB**. Côté clients du SIB, **l'ergonomie d'IWS et le reporting graphique sont les atouts du nouveau portail**. Côté SIB, la **diminution significative d'actions manuelles à effectuer** par les agents du centre d'appels et de support permise grâce à IWS (Envoi d'emails automatiques, OLA et escalade des tickets, prise en compte rapide et vivier de tickets, mise en place d'un régulateur dans chaque équipe,...) permet d'accroître l'efficacité et facilite le travail des agents du support. **Le pilotage du processus support est quant à lui amélioré**, IWS permettant désormais le décompte des périodes de gel des tickets et une évaluation de la satisfaction client sur les tickets résolus.

Prochaines étapes pour le SIB avec IWS : implémentation de la gestion des problèmes et de la gestion de la connaissance avec les fiches solutions !

«L'atout majeur d'IWS est sa grande capacité de personnalisation. Son paramétrage adapté nous a permis de remplacer une solution et un processus ayant une forte antériorité et de satisfaire à la fois les exigences clients et les usages internes que nous souhaitons orienter plus vers le référentiel ITIL.»

Elisabeth LE BOITÉ - TEILLET

Responsable Qualité et Système d'Information du SIB



Portail Client IWS en production au SIB

Près de 4 000 utilisateurs des services du SIB ont un accès au portail IWS !