



CHR DE METZ-THONVILLE – Solution de supervision Open Source

APX implémente la solution de supervision EyesOfNetwork™ au sein du système d'information du Centre Hospitalier Régional de Metz-Thionville

Réunissant les processus ITIL et l'interface technologique permettant leur application, la solution EyesOfNetwork™, proposée et mise en œuvre par APX, permet à l'établissement hospitalier de superviser l'ensemble de son système d'information via une interface web unique, bâtie autour de la gestion des événements, de la disponibilité, des incidents et de la capacité.

Paris, le 22 mars 2010 - Le CHR de Metz-Thionville, établissement public hospitalier, comprend au total **7 établissements**, dont l'hôpital Bon Secours (Metz), l'hôpital Bel Air (Thionville), l'hôpital-maternité de Metz (Metz), l'hôpital Beauregard (Thionville), l'hôpital Félix Maréchal (Metz), ainsi que deux maisons de retraite à Metz.

Avec **plus de 2 000 lits et 4 900 agents**, le CHR recouvre l'ensemble des activités hospitalières (médecine, chirurgie, obstétrique, psychiatrie, soins de suite et de réadaptation, filière gériatrique), jouant ainsi pleinement **un rôle de référence et de recours au niveau régional**.

Dans le cadre de l'optimisation de ses systèmes d'information, le CHR de Metz-Thionville souhaitait mettre en place un outil lui permettant d'avoir une **vision globale de l'ensemble de son infrastructure informatique** (équipements réseaux, serveurs et applications) via un seul logiciel indépendant des constructeurs. En février 2009, suite à une étude de marché, l'établissement a donc fait appel à APX pour implémenter la solution de supervision Open Source EyesOfNetwork™ (EON).

Solution Open Source, modulaire et respectant le référentiel ITIL : EyesOfNetwork™ correspond à l'ensemble des critères recherchés par le CHR de Metz-Thionville

En février 2009, le choix du CHR Metz-Thionville s'est ainsi porté sur APX, dont l'engagement dans l'application et le respect du référentiel ITIL étaient parfaitement en phase avec la démarche de qualité de service, mission des établissements hospitaliers publics.

Outre le respect des normes et processus ITIL, le CHR de Metz-Thionville souhaitait se tourner vers une solution issue du monde libre, ce qui a motivé son choix pour la solution gratuite EyesOfNetwork™, développée, mise en œuvre, supportée et maintenue par APX.

« Nous avons rapidement été séduits par les avantages offerts par la solution open source EON en termes d'ouverture, de modularité et d'économie. »

– Jacques Hubert, Directeur des Systèmes d'Information, CHR de METZ-THONVILLE

Correspondant parfaitement aux besoins de supervision du CHR Metz-Thionville, EON propose en effet de générer des rapports permettant d'évaluer la disponibilité des plateformes applicatives, de déterminer la qualité des services avec le SLA technique et de gagner du temps grâce à un moteur de rendu documentaire au format Office.

A la recherche d'une solution globale, le CHR a opté pour l'ensemble des modules proposés par APX :

- La gestion de la disponibilité (gestion des incidents, gestion des problèmes et cartographie), indicateur fort du service rendu aux utilisateurs
- La gestion de la capacité et la présentation des performances, afin d'anticiper les évolutions futures et les problèmes de communication, élément important à la fois du point de vue curatif et préventif
- Le système de cartographies, utilisé en fonction des besoins et des utilisateurs
- La gestion de la production sur les équipements (outils de prise en main distante et d'analyse réseau), afin de pouvoir analyser les pannes et les incidents et de comparer les données fournies par un opérateur (qualité de service)
- La centralisation de l'information
- La génération de rapports

L'implémentation de la solution s'est déroulée par étapes :

- L'élaboration du projet préparatoire
- La réalisation d'un inventaire afin de lister l'ensemble des équipements, soit une quarantaine
- L'identification des différents types de cartographie dont souhaitait disposer le CHR, afin de définir un modèle réduit des différents types d'applications, de serveurs et de réseaux
- L'extension de ce modèle réduit
- La formation des utilisateurs et des administrateurs, l'hôpital souhaitant que la solution soit ouverte à un large public

Une implémentation réussie et un résultat à la hauteur des attentes du CHR

A l'issue de ces différentes phases, le ressenti du CHR était plus que positif : *« Outre le respect du planning, la qualité des livrables en fin de projet a été conforme à nos attentes. Particulièrement rapide et facile à déployer, la solution répond parfaitement à nos besoins de supervision »,* constate Jacques Hubert. *« La formation complète et de qualité dispensée par APX auprès des administrateurs et des utilisateurs s'est par ailleurs très bien déroulée. Chaque utilisateur est vite devenu autonome ».*

Aujourd'hui, l'ensemble des systèmes d'exploitation (Windows, VMware, AIX, ...), des éléments applicatifs (Oracle, Domino, ...) et des matériels (NetApp, IBM, Nortel, ...) utilisés au sein du système d'information du CHR est supervisé. Grâce à EyesOfNetwork™, l'établissement a désormais une vision globale sur l'année de la disponibilité de son Système d'Information. Un tableau de bord fournissant une vision très claire permet en effet de distinguer plus facilement les temps d'arrêt de production programmés pour la mise à jour et les temps d'arrêt liés à des pannes.

« Cela nous fournit des arguments en termes d'évolution de plateformes, puisque nous pouvons prévoir à quelle échéance nous devons augmenter notre capacité de stockage par exemple », ajoute Jacques Hubert.

De plus, le CHR souhaite également optimiser le temps d'attente lié à la gestion des incidents. APX travaille actuellement sur un nouveau système reposant sur un ticket d'incident permettant de tracer et de documenter ce dernier, qui devrait être mis en place au cours du second trimestre 2010. *« Cette amélioration nous permettra de mieux suivre le respect des engagements contractuels (délai d'intervention, délai de résolution) de nos fournisseurs lors d'une panne mais aussi de travailler à l'amélioration de la gestion de nos incidents »,* précise Jacques Hubert.

« Nous sommes ravis d'avoir su convaincre le CHR Metz-Thionville dès le lancement de notre offre de supervision EON™, il y a un an. Ce projet permettra au CHR d'optimiser sa gestion des événements en lui facilitant l'analyse des incidents ainsi que leur éventuelle résolution. »

– Jean-Philippe Levy, Responsable National

A propos du groupe APX

SSII française créée en 1999, APX a choisi un positionnement unique offrant à ses clients à la fois une excellente maîtrise de l'Intégration des Technologies et une expertise industrielle dans les Services aux Infrastructures. Cette double compétence permet d'assurer une performance optimisée au quotidien de leur Système d'Information et une efficacité accrue de leurs collaborateurs grâce à un partage facilité de l'Information et un travail en équipe efficace et sécurisé.

Depuis novembre 2006, APX a mis en œuvre avec la SSII hollandaise Getronics, une alliance stratégique donnant naissance à l'un des leaders français dans le Conseil, l'Intégration et l'Infogérance pouvant fournir une réponse harmonisée pour les besoins internationaux de ses clients.

Fin 2008, la fusion des différentes filiales au sein d'une seule société APX permet de fournir une offre intégrée depuis l'Architecture et l'Intégration d'infrastructures jusqu'aux Services de Support et d'Infogérance, en passant par le management d'Applications.

Avec 180 M€ de chiffre d'affaires, le groupe compte 1420 experts répartis sur l'ensemble du territoire à travers ses 7 directions régionales (Paris, Lille, Brest, Nancy, Lyon, Toulouse et Aix en Provence).

Contacts presse :

<p>Grayling France Daniel Da Costa / Aurélia Renaud Tél : 01 55 30 70 90 / 01 55 30 71 04 Emails : daniel.dacosta@grayling.com / aurélia.renaud@grayling.com Site web : www.grayling.com</p>	<p>APX Ariane Masseboeuf, Responsable Marketing Tél : 01 41 31 92 92 Email : ariane.masseboeuf@apx.fr Site web: www.apx.fr</p>
---	---