

CHRU Nancy

CHRU Nancy a modernisé son SI et amélioré le temps de reprise après sinistre, accéléré la sauvegarde des bases de données et triplé l'automatisation des tâches

Challenge

Dans un contexte de réductions budgétaires, la modernisation du système d'information hospitalier reste un enjeu majeur de la politique d'amélioration de l'organisation des soins. CHRU Nancy doit assurer le fonctionnement des services critiques 24h/24 et 7j/7.

Ils avaient besoin de remplacer leur mainframe IBM en fin de vie, mais ne voulaient pas perdre toute l'automatisation déjà réalisée. L'enjeu était de garder la même stabilité et migrer vers une solution ouverte et multi-plateformes sans dégrader le service et sans accroissement de charge de nos équipes. Le mainframe compliquait également les sauvegardes des bases de données, en raison de la lenteur de la vitesse, ce qui entraînait une perte de temps dans les opérations d'exécution.

A PROPOS

Centre Hospitalier Régional Universitaire de référence dans la région Grand Est, il fonctionne avec trois missions principales : la santé, la formation et la recherche.

- 9,000 professionnels
- 1,600 lits
- 600 millions d'euros de budget annuel
- Plus de 200 applications
- Traitement de la paie de 39 établissements lorrains
- 22,000 bulletins de salaire produits par mois.

CHALLENGE	SOLUTION	BENEFICES
Conservé des processus automatisés avec le mainframe	Des consultants en automatisation ont dupliqué et optimisé les processus dans Opcon	En plus des 5 300 tâches migrées, ils gèrent aujourd'hui plus de 18 000 tâches quotidiennes et peuvent en ajouter beaucoup plus facilement que par le passé.
Il était impératif que les systèmes critiques soient opérationnels 24/7	L'architecture haute disponibilité d'OpCon permet d'automatiser le basculement et la récupération de la Production	Les administrateurs ont désormais confiance en leur système, le RTO a été réduit de quelques heures à quelques minutes. Les SLAs sont respectés
Le mainframe prenait trop de temps pour la sauvegarde de la base de données.	OpCon permet de déclencher des processus basés sur des événements ce qui réduit considérablement le temps de sauvegarde	La sauvegarde des bases de données n'entrave plus le fonctionnement normal et est désormais beaucoup plus simple

Solution

Avec OpCon, on peut visualiser l'impact d'une modification d'un workflow en prolongeant la durée ou en modifiant l'heure de début d'une tâche directement dans l'interface.

Maîtrise des modifications

“OpCon nous a apporté une vraie visibilité de nos tâches, leurs déroulements et la maîtrise de l'impact d'une modification.”

Responsable d'Exploitation

Si vous devez modifier une tâche de manière sélective, OpCon vous permet de modifier une instance spécifique sans affecter les occurrences à venir de la même tâche. Cette capacité est une nécessité absolue pour une production continue.

Un temps de disponibilité 24/7 critique.

Les applications pour les urgences, le SAMU, le centre anti-poison, les services de soins, les laboratoires, ne s'arrêtent jamais. La qualité de services en dépend. Suite à un incident serveur, l'architecture haute disponibilité d'OpCon a fait ses preuves. Le basculement du moteur OpCon s'est fait automatiquement et en toute transparence pour la production. Nous estimons que la solution OpCon garantit un fonctionnement optimisé de notre PRA

Optimisation de la sauvegarde de données

Le fonctionnement d'un hôpital impose des plages de sauvegardes nocturnes très courtes. Avec notre ancien ordonnanceur nous avions des difficultés à réaliser l'ensemble des traitements de sauvegarde dans le

temps imparti. Aujourd'hui l'ordonnancement et le déclenchement optimisés par OpCon nous permettent de répondre à ces contraintes fortes.

Stabilité et fiabilité

Nous n'avons plus d'exploitant et le pilotage de la production est intégralement assuré par le Centre de Services depuis deux consoles: OpCon et Nagios.

Avec OpCon, nous avons encore augmenté la stabilité de la production avec moins de deux incidents par jour en moyenne et ce, malgré l'accroissement important du nombre de traitements gérés.



Reprise après Sinistre avec Opcon

Récupération automatique pour les éléments suivants :

- Panne de système/machine locale
- Perte totale du centre de données

Les processus et les données sont sauvegardés sur une machine de secours qui reprend les processus à partir du point d'interruption.

Les bénéfices :

- Continuité de service
- Un support de qualité
- Respect des SLAs
- Réduction du temps de récupération de plusieurs heures/jours à quelques secondes/minutes



Performance, qualité, transparence : les 3 défis du CHU de Nancy



L'informatique du CHU de Nancy est depuis longtemps industrialisée.

Equipée d'abord d'une plateforme mainframe, son automatisation, accélérée dans les années 90, vit à nouveau de grandes avancées depuis que l'établissement s'est doté du logiciel OpCon de SMA Solutions. Mais il ne compte pas s'arrêter en si bon chemin : de nouveaux challenges l'attendent !

Francis Daul, responsable d'exploitation, en témoigne.

En 2010, vous avez modifié votre système d'automatisation. Qu'avez-vous apprécié chez SMA Solutions ?

Francis Daul : Nous avons lancé une consultation sur la base de 45 critères d'évaluation. OpCon était en adéquation tant sur le plan opérationnel que sur le plan technique. Notre choix fut une évidence.

Ils se sont démarqués par leur architecture technique et leurs mécanismes de haute disponibilité. Nous avons aussi été séduits par le Capacity Planning qui permet de visualiser la durée des traitements et de repérer les chemins critiques. Avant notre transfert d'automates, nous avions des difficultés à ordonnancer nos traitements sur une journée. Nous cherchions à les optimiser pour répondre aux pics de charges. Enfin, nous nous sommes aussi attachés aux moyens proposés pour l'assistance à la mise en œuvre.

Comment s'est déroulé le déploiement ?

F. D. : Nous avons déjà un fort niveau d'industrialisation, nous avons donc pu facilement extraire le référentiel de traitement de notre base de données pour la transmettre à SMA. Ce sont leurs techniciens qui ont assuré la reprise technique. Seul 30% des données ont requis un remaniement, des ajustements surtout liées aux nouveautés proposées

par OpCon. SMA Solutions nous a accompagnés tout au long du processus. Le déploiement a rempli ses objectifs puisque nous ne souhaitons pas qu'il mobilise trop de ressources. Finalement, nous avons été autonomes très vite.

Qu'est-ce que cela a changé à vos processus de travail ?

F. D. : Notre challenge était que la mutation ne dégrade pas la situation. La mission est remplie et même plus. Nous avons gagné sur le plan de la qualité de nos services. Nous passons 3000 traitements par jour. Notre taux d'erreur est de 0,19% quand il dépassait les 1% auparavant. L'ordonnancement, lui aussi, est optimisé, l'ensemble de la production a gagné en rapidité.

Quels sont vos rapports avec le support ?

F. D. : Nous n'avons pas beaucoup l'occasion de les contacter étant donné le niveau de fiabilité du produit ! Néanmoins, nous avons rencontré 3 incidents, non liés à OpCon, qui nous a obligés à passer sur le serveur de secours. OpCon a géré le basculement sans aucun problème. Le support s'est toujours montré disponible et nous a accompagnés pour rebasculer sur le serveur principal. L'opération n'est pas compliquée mais il était important pour nous de se sentir épauler à ce moment là.

Quelles perspectives envisagez-vous désormais ?

F. D. : Nous gérons la paye pour 39 établissements. Nous traitons ainsi 22 000 bulletins de salaire. Nous sommes particulièrement attachés à offrir à nos utilisateurs une qualité de services maximale et à leur apporter une véritable valeur ajoutée. Nous réfléchissons actuellement à améliorer leur visibilité sur nos processus informatisés. La gestion de la paye, par exemple, réclame une orchestration sans faille entre phases de calcul, validations, transferts des fichiers, etc. En améliorant leur visibilité, nous leur permettrions de mieux intervenir dans le processus et d'optimiser l'organisation de leur travail. Pour cela, nous travaillons avec la solution BAM, Business Activity Monitoring développée également par SMA Solutions.

En quoi consiste-t-elle ?

F. D. : Ce logiciel permet de visualiser et de contrôler en temps réel les workflows métiers. Les utilisateurs y ont accès. Ils sont ainsi impliqués et responsabilisés. Il inclut un outil de reporting disponible en ligne et en temps réel. Ce n'est pas un logiciel pour les informaticiens, mais un instrument destiné aux métiers, qui permet aussi de valoriser notre travail.

■ Propos recueillis par
Delphine Guilgot