



Cas client

Samaritan Health Services optimise l'ITSM avec l'automatisation



Domaine : Santé

Site Web : samhealth.org

Partenaire : NCSI

Défis :

- Remplacer l'implantation LANDESK vieillissante.
- Rationaliser les opérations pour améliorer les soins aux patients.
- Améliorer l'intégration.

Solutions :

- [Ivanti Neurons for ITSM](#)
- [Ivanti Xtraction](#)
- [Ivanti Automation](#)

Résultats :

- Efficacité accrue grâce à l'automatisation des tâches du centre de support.
- Connexion facilitée aux modules Epic pour le personnel médical.
- Meilleure gestion des licences.
- Préservation des connaissances héritées.



Dans un environnement où les menaces évoluent constamment et où les soins aux patients doivent rester au cœur des priorités, la technologie s'impose comme une condition sine qua non. Elle permet de rationaliser les opérations et contribue à une meilleure prise en charge des patients. Samaritan Health Services nous démontre comment l'innovation technologique peut transformer la gestion des services de santé.

Créé en 1997, Samaritan Health Services est un système de santé régional à but non lucratif, situé dans la vallée de Willamette, dans l'Orégon. Il regroupe 5 hôpitaux, des cliniques et différents régimes d'assurance maladie. Il fournit des soins de santé de haute qualité à environ 290 000 personnes sur 5 comtés. Avec plus de 6 000 collaborateurs et une communauté de 1 000 médecins et prestataires, l'organisation s'appuie sur une infrastructure technologique robuste pour maintenir ses opérations. Supervisée par une équipe IT de 300 personnes, la gestion des systèmes numériques est un défi colossal, amplifié par l'ampleur et la complexité de ses réseaux de soins.

Relever les défis IT

Ces dernières années, Samaritan a relevé plusieurs défis IT qui nuisaient à son efficacité opérationnelle. L'une des principales difficultés était l'imminente fin de vie de son ancien système LANDESK. Il était impératif d'adopter une solution moderne et plus évolutive.

Samaritan avait aussi d'autres objectifs : automatiser davantage ses systèmes, passer au Cloud afin de s'appuyer sur des fonctions évolutives tout en gardant une empreinte on-premises très légère.

Après une évaluation approfondie des solutions disponibles sur le marché, Samaritan a opté pour Ivanti car ses solutions offraient la qualité et les performances que l'organisation recherchait pour améliorer la gestion des services IT (ITSM) sur tout son réseau.

L'implémentation s'est déroulée sans encombre. Joan Rose, IS Change & Technical Project Manager chez Samaritan, confie : « Le projet a été mené à bien dans les délais, avec les fonctionnalités prévues et sans dépassement de budget, ce qui n'est pas toujours le cas pour ce type de déploiement. »

Le déploiement a été mené à bien dans les délais, avec les fonctionnalités prévues, et sans dépassement de budget.

Éviter la surcharge de tickets grâce à l'automatisation

L'un des problèmes majeurs résolus grâce à Ivanti était ce que Joan appelle le « ticket hockey », une analogie pour décrire la surcharge de demandes IT provenant de différentes sources. « On reçoit sans cesse des tickets de partout, parce qu'on assure le support de centaines d'applications pour toutes sortes de cliniques et de sites. », dit-elle.

Pour faciliter leur gestion, leur saisie a été automatisée dans Ivanti Neurons for ITSM. Ainsi, chaque ticket est affecté à la file d'attente voulue ou est routé vers un groupe de travail approprié de façon à être examiné. De plus, la résolution de chaque ticket étant désormais entièrement documentée, le traitement des cas identiques est accéléré.

Les avantages de l'autonomisation des processus ne se limitent pas à l'IT. Les soins aux patients sont directement impactés, car l'automatisation permet au personnel d'accéder plus rapidement à Epic, la plateforme de gestion des dossiers patients.

« Toute personne qui rejoint l'équipe de médecins et d'infirmiers est opérationnelle dès le lendemain », explique Joan. Par conséquent, tout

retard dans l'accès à Epic signifie que ce soignant devra demander à un collègue d'enregistrer des notes en son nom, ou bien attendre ses droits d'accès avant de prendre en charge ses patients.

« La gestion de l'accès aux divers modules Epic était un casse-tête pour beaucoup de personnes. Désormais, tout est en grande partie rationalisé. Nous avons éliminé les pertes de temps qui nous ralentissaient. », précise Joan.

« Sortir l'humain des processus »

Le passage aux solutions Ivanti a permis « de rendre plus fluides un grand nombre de nos processus et de "sortir l'humain" de nombreuses opérations. », remarque Joan, « À tel point que nous n'avons plus à nous inquiéter si quelqu'un prend sa retraite ou quitte l'entreprise, ce qui pourrait entraîner une perte du savoir-faire et des connaissances accumulées au fil du temps. »

« Aujourd'hui, les connaissances sont documentées et les nouvelles recrues y accèdent facilement. », dit-elle. Nous avons ainsi pu poursuivre le « Shift Left » des services de helpdesk.

L'automatisation des tâches de routine a libéré l'équipe IT de Samaritan, qui a pu se consacrer à des projets plus stratégiques. L'impact de ces changements a été particulièrement visible pendant la pandémie de COVID-19, où l'on a vu une évolution radicale des modèles de prestation de soins de santé, avec

une montée en flèche de services de télésanté. L'agilité acquise avec l'automatisation des tâches de routine a été une bouée de sauvetage en période de crise : Samaritan a pu s'adapter rapidement à ces changements avec un minimum de perturbation dans la prise en charge des patients.

« Grâce aux nombreuses possibilités de personnalisation de l'outil, nous avons optimisé les processus pour simplifier autant que possible les workflows des analystes en charge des services de support et la saisie d'information pour les utilisateurs. »

Joan Rose, IS Change & Technical Project Manager

Nouvelle valeur ajoutée pour la gestion des terminaux, et sécurité renforcée

Les solutions Ivanti ont aussi contribué à améliorer la communication et la collaboration des équipes Samaritan. L'équipe IS (Services de l'information) gère désormais plus efficacement les périphériques, en s'assurant que tout le monde a accès aux outils et aux informations nécessaires.

Le gain de visibilité sur les postes client s'est également avéré précieux. « Le suivi des licences est

quelque chose que l'on commence à exploiter. », explique Joan. « Nous pouvons voir quels collaborateurs exécutent quelles applications, et connaître les applications non utilisées. Nous savons ainsi quelles sont les licences que nous pouvons récupérer. »

En outre, les robustes fonctions de sécurité d'Ivanti jouent un rôle essentiel dans la protection des données patients, une préoccupation majeure dans le domaine de la santé. Face à la multiplication des menaces de cybersécurité, les solutions Ivanti ont renforcé les défenses de Samaritan contre les failles potentielles, ce qui tranquillise à la fois les patients et le personnel.

Quels sont les prochains défis que Samaritan souhaite relever avec Ivanti ?

Samaritan ne compte pas s'arrêter là avec Ivanti. Parmi ses futurs projets, citons l'exploitation de l'analyse avancée et de l'IA pour bénéficier d'insights sur les données opérationnelles, pour des décisions stratégiques plus éclairées et une meilleure prise en charge des patients.

Parmi les autres domaines où Samaritan va renforcer son utilisation des solutions Ivanti :

- **Ressources humaines** : les processus RH actuels sont qualifiés de « byzantins », ils sont

essentiellement basés sur des e-mails et offrent une expérience décousue aux clients des RH. L'équipe IS va faire en sorte de développer des workflows propres aux RH, plus rationalisés, afin de pouvoir répartir le travail de façon plus intelligente et plus efficace. Cela se traduira par une meilleure expérience pour les collaborateurs et les candidats à l'emploi.



- **Remplacement des applis Web** : les responsables utilisent actuellement une appli Web « faite maison » pour les réquisitions, par exemple, pour demander des périphériques et des applis lors d'un onboarding. Le nouveau modèle va leur permettre d'utiliser des agents virtuels pour diriger ces demandes via le portail Neurons for ITSM, et de personnaliser ces processus afin d'automatiser le provisionnement de l'accès des analystes chaque fois que c'est possible.
- **Intégration Epic** : Joan espère étendre l'intégration d'Epic et fournir une plus grande visibilité à l'équipe IT, afin d'automatiser et d'accélérer la création des tickets, la résolution des incidents et d'autres processus clés.

Un retour d'expérience positif avec Ivanti

Le retour d'expérience de Joan Rose est particulièrement positif et pourrait inspirer toute entreprise du secteur de la santé : « Ivanti est vraiment à l'écoute de ses clients et fait en sorte de connecter les personnes entre elles. Nous avons beaucoup apprécié la richesse des échanges avec la communauté d'utilisateurs Ivanti réunissant des professionnels du secteur de la santé. Le crowdsourcing nous permet de trouver des solutions à nos problématiques, tout en favorisant une synergie collective face aux défis communs dans le domaine de la santé. Nous nous soutenons, ce qui aide chacun à faire un peu mieux chaque jour, et c'est énorme. »

« Avec ce type de collaboration, nous savons où nous voulons aller et comment maximiser ce que nous avons. Le soutien d'Ivanti et de NCIS, notre partenaire d'implémentation, a été exceptionnel », conclut-elle.

À propos d'Ivanti

Ivanti est un éditeur de logiciels d'entreprise qui propose une plateforme IT et Sécurité complète basée dans le Cloud. Ivanti fournit des solutions logicielles qui évoluent avec les besoins de ses clients, afin de permettre aux équipes IT et Sécurité d'améliorer l'efficacité opérationnelle tout en réduisant les coûts et en limitant proactivement les risques de sécurité. La plateforme Ivanti Neurons est native du Cloud. Elle est conçue comme base pour des services et outils unifiés et réutilisables, qui assurent la cohérence en matière de visibilité, d'évolutivité et de distribution sécurisée des solutions. Plus de 34 000 clients, dont 85 des entreprises Fortune 100, ont choisi Ivanti pour relever leurs défis grâce à ses solutions de bout en bout. Chez Ivanti, nous nous efforçons de créer un environnement où tous les points de vue sont écoutés, respectés et valorisés. Nous nous engageons aussi pour un avenir plus durable pour nos clients, nos partenaires, nos collaborateurs et la planète. Pour en savoir plus, visitez le site ivanti.com/fr et suivez-nous sur Twitter (@Golvanti).



Pour en savoir plus ou pour contacter Ivanti, visitez le site ivanti.com/fr