



Communiqué de presse – Cas client
Paris, 28 septembre 2009

Les communications Unifiées au service de l'hôpital

Le CHU de Grenoble intensifie et améliore ses échanges

Telindus Belgacom ICT, leader européen des services et solutions ICT (Information and Communication Technology) annonce avoir été choisi par le CHU (Centre Hospitalier Universitaire) de Grenoble pour moderniser son système de communication avec des solutions de communications unifiées. Pour le CHU de Grenoble, l'objectif est multiple : améliorer la productivité et l'efficacité du personnel, diversifier les modes de communication et simplifier les échanges.

Le CHU de Grenoble dispose d'une structure publique, le Centre Régional de l'Informatique Hospitalière (CRIH) des Alpes, spécialisée dans la recherche et la conception de solutions innovantes pour améliorer la performance des processus de soins, le partage d'information de santé et la diffusion de la connaissance. Le CRIH des Alpes diffuse aujourd'hui une gamme complète de progiciels sous le nom de CRIST@L-Net. Depuis trente ans le CRIH est à l'origine ou a participé à la conception des grands projets en matière de système d'information.

Pendant plusieurs mois, le CRIH a étudié les solutions de communications susceptibles de répondre aux besoins de demain, non seulement pour le personnel administratif et médical interne mais également pour faciliter les interactions avec les médecins et spécialistes externes en relation avec l'établissement.

Une convergence des modes de communication pour une efficacité accrue

Parmi les principaux enjeux de la mise en place de cette solution de communication unifiée figurent la simplification des échanges et la diversification des modes de communication (voix, données, et vidéos) tout cela sans limitation fonctionnelle quelles que soient les interfaces de communications utilisées et la localisation géographique des personnes. De plus, une attention particulière devait être portée à l'intégration de ces nouveaux moyens de collaboration avec les postes de travail des collaborateurs et des médias actuels (E-mail, visioconférence de salle...).

Simplification des échanges et diversité des usages

Telindus a accompagné le CRIH dans cette démarche et a présenté puis déployé une solution de communications unifiées Microsoft. Cette solution garantit une

intégration en natif au système d'information du CRIH et propose aux utilisateurs des fonctionnalités de présence, de messagerie instantanée, de conférences multimédias de messagerie vocale unifiée. De plus, cette solution permet surtout au CRIH de franchir un premier pas vers la téléphonie sur IP, permettant la mutualisation voix/données sur l'infrastructure réseaux tout en garantissant la conservation des fonctionnalités traditionnelles (filtrage patron/secrétaire, groupement d'appels, console opératrice). Cette architecture est par ailleurs dotée d'un service de messagerie unifiée.

Grâce à cette solution, Telindus et le CRIH ont envisagé de nouveaux scénarios d'usages en utilisant par exemple les conférences multimédia (voix, vidéo, partage de documents interactifs).

Une solution qui ouvre de nouvelles perspectives

Le cœur de la solution est basé sur la plateforme de communication *Microsoft Office Communications Server R2* version Enterprise. L'architecture comprend les éléments suivants : les rôles Front End/Back End pour la gestion des communications et des utilisateurs, un rôle Edge pour ouvrir les services de communications à l'extérieur du réseau du CRIH, avec la possibilité de se coupler aux messageries instantanées grand public MSN, AOL et Yahoo. De plus, un rôle Unified Messaging, a été ajouté à l'environnement *Microsoft Exchange 2007* existant, pour fournir le service de messagerie vocale unifiée et le pilotage vocal de la messagerie électronique et de l'agenda. Enfin, une passerelle de communication *NET VX1200* a été mise en place afin d'assurer le routage intelligent des appels et la connexion avec l'environnement PABX existant.

Par ailleurs, chaque utilisateur est équipé du client Communicator sur son poste de travail ainsi que d'un terminal USB Polycom CX200.

Enfin, une évolution vers le couplage avec l'environnement de Visioconférence de salle Tandberg est prévue.

Accompagnement et expertise, deux critères phares pour la réussite du projet

Telindus, bénéficiant d'une solide expérience dans la gestion du déploiement de solutions de communications et d'une forte expertise sur l'offre de Microsoft, en tant que Voice Partner Specialist, a accompagné le CRIH dans les phases de design et de déploiement du projet. Une attention particulière a été apportée sur l'accompagnement aux changements pour les utilisateurs, étape indispensable à l'appropriation des nouveaux usages apportés par cette solution. Une forte coopération entre les équipes du CRIH et celles de Telindus a permis de garantir la réussite de ce projet.

La première phase de déploiement concerne une population administrative de 150 personnes. Après la consolidation de cette première étape, le CHU de Grenoble aura pour ambition de fournir ces nouveaux services à un plus large ensemble de son personnel. Des réflexions sont en cours pour intégrer tout ou partie de ces nouveaux outils sur des terminaux patients multimédias.

A propos de CHU de Grenoble

CHU du bassin de santé de Grenoble (700 000 habitants) et établissement de référence pour le sillon alpin (Isère, Savoie et Haute Savoie : 2 millions d'habitants), le CHU de Grenoble est particulièrement actif en recherche clinique.

10ème CHU français par son activité sanitaire, son budget et son effectif, il comprend 1 500 lits et 200 places de court séjour, 2 500 lits et places avec la gériatrie, les soins de suite et la psychiatrie. Sur son bassin de santé, il représente 80 % de l'offre de soins de médecine, 60 % de celle de chirurgie et 55 % de celle de gynécologie obstétrique.

À propos de Telindus international

Telindus, la proximité et l'expérience d'un groupe international

Dans le monde,

- Créé en 1969, filiale des services IT du Groupe Belgacom
- depuis 2006, 1800 personnes, présent en Europe par ses filiales et son réseau de partenaires,

En France,

- Une présence nationale de proximité grâce à nos 12 agences régionales.
- Un CA de 174 M€ en 2008.
- 650 collaborateurs, dont près de 450 ingénieurs spécialisés dans les services de conseil, d'architecture, d'intégration, de support et de services managés, bénéficiant des plus hauts niveaux de certification et de formation.

Une gamme complète de solutions au service des besoins métier de nos clients

Telindus offre des solutions et services ICT aux entreprises, aux opérateurs télécoms et au secteur public. Son portefeuille de services comprend le conseil, l'intégration, le support, la maintenance et les services managés pour l'ensemble des solutions d'infrastructures réseaux, de communications unifiées sur IP et de sécurité.

Pour plus d'informations : www.telindus.fr et www.telindus.com

À propos du Groupe Belgacom

Belgacom [Euronext Brussels : BELG] est le fournisseur belge de référence en matière de services intégrés de télécommunication. Fort de son expérience d'opérateur historique, et au travers de ses différentes marques fortes que sont Belgacom, Proximus, Telindus et Skynet, il s'appuie sur un portefeuille complet d'offres et de solutions, sur la maîtrise de ses réseaux fixes et mobiles et sur sa capacité d'innovation pour assurer un service fiable et de qualité à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels, entreprises ou organisations.

Le Groupe Belgacom propose une solution quadruple play complète, comprenant la téléphonie fixe et mobile, l'internet et la télévision.

- En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5 987 M€. (17 000 personnes).

Pour plus d'informations : www.belgacom.be/group

Contacts presse	
LEWIS PR Christel Sandi – Karim Rhalimi Tél : 01 55 31 98 13 - 11 Email : christels@lewispr.com / karimr@lewispr.com	Telindus Odile Foubert Responsable communication Tél : 01 69 18 28 79 Email : odile.foubert@telindus.fr