

BUSINESS FACTS



Cédric Schwartz, responsable Informatique et processus de Sun Store:

«Je peux recommander cablecom à d'autres entités du groupe.»

- Sun Store: un réseau intelligent pour des prestations pionnières
- St. Claraspital: des processus numérisés garants d'efficacité des coûts
- Zurich International School: une technologie de pointe dans l'usine à idées



FOCUS

Sun Store: en avance sur la concurrence grâce à des solutions réseau intelligentes 4

Sun Store révolutionne le monde des pharmacies suisses depuis trente-cinq ans: premier groupe disposant d'un réseau de succursales, l'entreprise est aujourd'hui leader des centres commerciaux suisses et deuxième distributeur national de médicaments, d'articles de parfumerie et de produits diététiques. Le partenariat avec cablecom a été essentiel. Interview de Cédric Schwartz, responsable Informatique et processus.



SHOWCASE

Yves Laukemann: «Nous sommes prêts pour l'E-Health» 8

Fier d'une riche tradition, l'hôpital bâlois St. Claraspital s'est réorganisé afin d'être prêt à relever les défis entrepreneuriaux de demain. La standardisation et la numérisation des processus portent déjà leurs fruits. Yves Laukemann, responsable informatique, suit concrètement la question de l'E-Health. BUSINESS FACTS lui a rendu visite à Bâle.



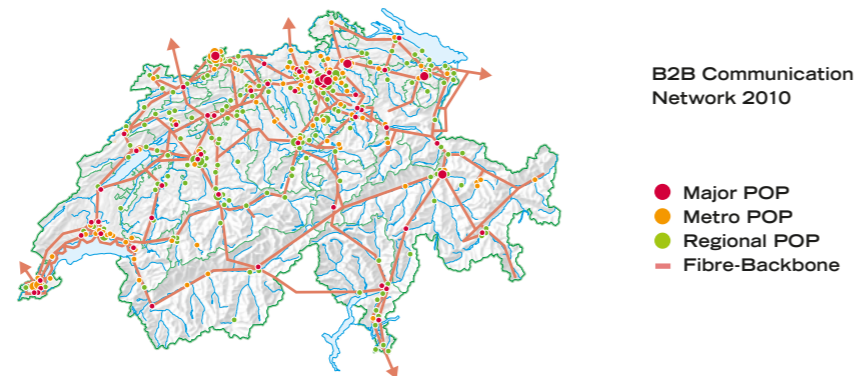
Zurich International School: une technologie de pointe dans l'usine à idées 12

Il n'y a pas de cours d'informatique à la Zurich International School mais aucun cours ne se passe d'informatique. Equipés de tablettes PC et de connexions réseaux, les élèves apprennent selon les dernières normes de la «International Society for Technology in Education». C'est cablecom qui est responsable de la transmission haut débit des données dans cet environnement éducatif virtuel.

PORTRAIT

Vos interlocuteurs chez cablecom business 15

Vous désirez de plus amples informations sur les Corporate Network Services de cablecom business? Vous trouverez ici le bon contact.



IMPRESSUM

Editeur: Cablecom S.à.r.l., Förrlibuckstrasse 181, 8021 Zurich, tél. 0800 888 310, fax 043 343 66 22, www.cablecom.biz **Rédaction:** Marco Quinter (direction), Olav Frei, Guido Biland **Direction de projet:** Guido Biland, alphatext.com **Mise en pages/typographie:** Daniel Keller, feinkost.ch **Correction:** textcontrol.ch **Traduction A/F:** Textraplus AG, Pfäffikon SZ **Impression:** Schmid-Fehr AG, Goldach SG. Parution trimestrielle en allemand et en français. Reproduction autorisée avec mention de la source.



Chère lectrice, cher lecteur,

L'organisme humain est souvent utilisé pour expliquer des problèmes techniques comme p. ex. le système nerveux pour une analogie avec le réseau. Le réseau fédérateur est désigné en anglais par le terme «backbone» qui se traduit en français par colonne vertébrale.

Dans le système de santé, tout tourne autour de l'organisme humain. On s'étonne de l'actuelle utilisation intense de la technique pour expliquer des phénomènes organiques et prescrire des thérapies. Presque aucune autre branche ne connaît un tel niveau de numérisation et de technicisation. Le prochain saut quantique sera la mise en réseau, indispensable pour la cybersanté et l'augmentation de la performance du système de santé qui en découle.

La technique est-elle effectivement devenue si vivante? Les articles de ce numéro brossent un tableau clair: notre système de santé dépend autant des technologies de l'information et des télécommunications que notre économie mondialisée. C'est pourquoi il est réjouissant de voir que des thèmes centraux comme E-Health, E-Government, E-Community et E-Economy sont aussi de plus en plus discutés en politique. Les initiatives prises au niveau fédéral comme la stratégie suisse en matière de cybersanté et le récent E-Economy Board marquent au moins le début de solides analyses dont les résultats seront passionnants.

Chaque prestataire doit lui-même décider s'il est rentable d'attendre la matérialisation des visions politiques. Les acteurs privés comme Sun Store et Claraspital présentés dans ce numéro, ont développé leurs propres recettes à succès. Ils ont compris très tôt l'importance stratégique des technologies de l'information et des communications et les utilisent le plus efficacement possible dans l'intérêt de leurs clients. Leur recette ne comprend que quelques «ingrédients»: qualité, efficacité, innovation et compétence d'achat. Ils ont tous choisi les produits de cablecom. Pourquoi? Vous trouverez la réponse dans les pages suivantes.

Nous sommes ravis de compter aujourd'hui parmi nos clients de nombreux hôpitaux, cliniques, foyers, instituts de radiologie, laboratoires, caisses-maladie, pharmacies et cabinets médicaux. Les exigences croissantes en matière de coûts et de performance des réseaux ne cessent de solliciter davantage les opérateurs réseau. Que le meilleur gagne!

Nous vous souhaitons une excellente lecture.

Marco Quinter
Managing Director Business Services

Sun Store: en avance sur la concurrence grâce à des solutions réseau intelligentes

Sun Store révolutionne le monde de la pharmacie en Suisse depuis plus de trente-cinq ans: premier groupe à avoir créé un réseau d'officines, l'enseigne est aujourd'hui numéro un dans les centres commerciaux en Suisse et le deuxième distributeur de médicaments et de produits de parfumerie et de parapharmacie du pays. Ses 104 points de vente aux quatre coins de la Suisse sont reliés par un réseau de fibres optiques cablecom, qui intègre une solution de téléphonie innovante au trafic de data. Une architecture sur mesure et compétitive qui répond parfaitement aux besoins du groupe organisé en réseau, explique Cédric Schwartz, responsable Informatique et processus de Sun Store.

Monsieur Schwartz, quelles sont les clés du succès de Sun Store?

Depuis la fondation de l'entreprise en 1972 nous avons révolutionné l'approche de la vente de médicaments et de produits de parapharmacie et de parfumerie en Suisse. Nous sommes implantés dans les lieux de passage et de grande affluence, en particulier les centres commerciaux, où nous sommes l'enseigne leader en Suisse. Le groupe a introduit de nombreuses innovations dans le domaine de la santé, notamment le libre accès aux produits avec service assisté, la promotion des médicaments génériques, la négociation avec des assurances-maladie ou l'absence de toute taxe pour des médicaments sur ordonnance. Et surtout l'introduction du concept de chaîne de pharmacie en Suisse.

Portrait

Cédric Schwartz, 39 ans, est responsable Informatique et processus pour les chaînes de pharmacies Sun Store et Amavita au sein du groupe Galenica (Galenicare Management SA). Spécialiste des processus administratifs et de back-office, il est entré chez Sun Store en 2000 et a assumé la direction administrative, financière et informatique du groupe. Il compte à son actif diverses réalisations majeures, y compris la mise en place d'une comptabilité analytique incluant la gestion des stocks, la mise en place d'un nouveau système informatique pour la gestion des points de vente, et la création et l'affinement d'une large palette de tableaux de gestion. Jurassien d'origine, Cédric Schwartz a effectué des études de finances à Lausanne. Marié et père de trois enfants, ce sportif pratique la plongée, le judo et le ski.

Quel rôle joue la notion de réseau dans la stratégie de Sun Store?

Le réseau joue un rôle central pour nous. Sun Store est organisé comme une chaîne de pharmacies avec des ressources en commun à travers toute la Suisse. C'est ce qui fait notre spécificité et notre force. Nos 104 officines partagent les données sur leur stock, ce qui permet de très rapidement délivrer un médicament pour un client d'un site à l'autre. Mais elles partagent également les dossiers patients, pour les clients

«La fiabilité et la stabilité relèvent d'une importance cruciale pour nous, et c'était l'un des principaux critères de choix de notre partenaire réseau.»

qui le souhaitent, ce qui permet à ceux-ci de retirer les médicaments qui leur sont prescrits dans n'importe quelle pharmacie du groupe. Encore une innovation Sun Store qui repose sur la notion de mise en réseau.

Quels sont les objectifs de développement de Sun Store dans le futur?

Nous sommes présents dans toute la Suisse, avec actuellement 80 pharmacies en Suisse romande, une vingtaine en Suisse alémanique et quatre au Tessin. Nous n'avons pas d'objectifs chiffrés en termes d'ouverture de nouvelles officines, mais étudions constamment les meilleures opportunités d'emplacements. Nous recevons chaque semaine des propositions qui sont étudiées par notre direction d'expansion. Sun Store cherche à ouvrir des points de vente dans des emplacements attractifs

avec beaucoup de passage, et nous favorisons la création de nos propres pharmacies selon nos critères plutôt que la reprise de pharmacies existantes.

Comment cette organisation de Sun Store en réseau se traduit-elle en termes de besoins informatiques?

Nous avons évidemment besoin d'un réseau informatique performant pour nous permettre d'exploiter nos informations en commun, et aussi pour la gestion centralisée de notre chaîne de pharmacies. Celles-ci sont reliées entre elles en point à point, mais également avec le data center de notre siège à Saint-Sulpice, dans le canton de Vaud. Chaque soir les chiffres d'affaires et les stocks de chaque officine sont mis à jour à la centrale, et les stocks rebalancés dans toutes les officines, de sorte que chacune connaisse les stocks des autres. Nous avons également besoin d'un réseau d'une grande capillarité, à même de relier nos pharmacies partout en Suisse, souvent dans les centres commerciaux hors des grands centres urbains.

Sun Store a rejoint début 2009 le groupe Galenica, également propriétaire des pharmacies Amavita. Existe-t-il des synergies entre ces deux entités au sein du groupe?

Effectivement, il y a d'importantes synergies à effectuer au niveau du back-office, des processus et de l'infrastructure. D'ailleurs mon poste en tant que responsable Informatique et processus a été la première synergie du groupe. A terme, l'idée est d'uniformiser les systèmes d'information de tout le secteur pharmacie du



Cédric Schwartz, responsable Informatique et processus: «Non seulement la solution de cablecom était innovante, évolutive et adaptée à nos besoins, le prix était également très compétitif.»

groupe. En effet, les processus sont identiques, et si Amavita et Sun Store vont conserver des politiques commerciales séparées, chacune avec son créneau et sa clientèle, il est tout à fait rationnel qu'à terme les deux entités utilisent les mêmes applications métier et la même infrastructure informatique et réseau.

Revenons à Sun Store en particulier. Combien d'utilisateurs devez-vous gérer?

Nous gérons environ 1100 postes de travail informatiques et 130 serveurs, à raison d'une dizaine de PC et un serveur pour chacune de nos 104 pharmacies et 100 postes et 25 serveurs pour notre siège de Saint-Sulpice.

Quelles sont les spécificités du système d'information d'une pharmacie?

Je dirais en premier lieu la confidentialité et la sécurité des dossiers patients de nos clients. Nous sommes soumis aux mêmes obligations légales de secret médical que les médecins. D'autre part, nos pharmacies doivent gérer un stock important et bien sûr toutes les transactions liées à un point de vente, en liquide et par cartes de crédit. Avec toute la sécurité et la confidentialité qui en découle.

On imagine que la fiabilité de votre réseau informatique relève de la plus grande importance!

En effet, une défaillance du réseau informatique rend par exemple impossible l'en-

caissement par carte de crédit sur un point de vente. Sans parler de la gestion partagée du stock, ou de l'échange confidentiel de dossiers patients. La fiabilité et la stabilité relèvent d'une importance cruciale pour nous, et c'était l'un des principaux critères de choix de notre partenaire réseau.

Sun Store a adopté une nouvelle architecture de réseau informatique en 2008. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi et quelle était la situation auparavant?

Nous avons depuis une dizaine d'années déjà mis en réseau nos pharmacies en point à point et avec notre siège sur un réseau IPSS. Mais nous avons un gros problème de fiabilité de ce réseau, avec des coupures plusieurs fois par semaine, et aucun backup. Cela devenait particulièrement critique lorsque nous avons décidé de mettre en place le partage des dossiers patient entre les sites. Ce qu'on nous proposait pour plus de fiabilité avec la solution existante devenait inabordable en termes de coûts. Nous avons donc lancé un appel d'offres avec l'objectif d'améliorer la fiabilité et la stabilité de notre réseau, à un prix abordable. Et c'est cablecom qui a le mieux répondu aux critères de cet appel d'offres.

Quels sont les avantages de la solution proposée par cablecom?

Ils sont nombreux. Pour commencer, cablecom a développé pour nous une solution innovante et sur mesure dans un concept proche de ce que nous avions, ce qui nous a permis de réutiliser une bonne partie de l'infrastructure en place. Ils nous ont laissé une

«Cablecom a développé pour nous une solution innovante et sur mesure dans un concept proche de ce que nous avions, ce qui nous a permis de réutiliser une bonne partie de l'infrastructure en place.»

grande liberté, par exemple dans l'adressage IP, afin que nous puissions conserver nos ranges d'adresses. Cela nous aurait coûté cher de les changer. Nous avons également pu continuer à travailler avec nos sous-traitants habituels, que ce soit notre intégrateur, HCI-Triamun, ou notre installa-

teur électrique, qui tous deux connaissaient très bien nos pharmacies. De manière générale, nous avons été convaincus par la vision de cablecom et leur volonté de travailler en réel partenariat, et non dans une relation client/fournisseur.

«Nous avons été convaincus par la vision de cablecom et leur volonté de travailler en réel partenariat.»

Comment cet esprit de partenariat se concrétise-t-il?

Cablecom s'est montrée très à l'écoute et s'est efforcée de comprendre au mieux nos besoins dans la définition de sa solution. Elle est arrivée tout de suite avec des personnes compétentes, plutôt que d'essayer de nous vendre une solution standard, comme cela a été le cas avec d'autres fournisseurs. Ils ont été très flexibles et positifs, et n'ont pas hésité après discussion à nous proposer une seconde solution qui prenait mieux en compte nos besoins. Après deux ans de collaboration, cet esprit de partenariat se perpétue, et la collaboration se passe très bien.

Si vous deviez citer un critère prépondérant pour le choix de cablecom, quel serait-il?

Le rapport qualité/prix. Non seulement leur solution était innovante, évolutive et



Sun Store

Les Pharmacies-Parfumeries Sun Store ont vu le jour en 1972. Esprit précurseur, idées novatrices, tempérament audacieux ont permis à cette entreprise, forte aujourd'hui de plus de 100 succursales et de 1670 collaborateurs, de prendre de l'ampleur et d'atteindre une envergure et une réputation de taille dans toute la Suisse. Le groupe est numéro un dans son créneau de prédilection, les centres commerciaux et autres lieux de forte fréquentation. SUN STORE a par de nombreux aspects révolutionné le monde de la pharmacie en Suisse. En 1974, le groupe obtient une victoire décisive au Tribunal fédéral sur la création de pharmacies. Désormais, le propriétaire d'une pharmacie n'est plus obligatoirement pharmacien. C'est l'ouverture pour la création de chaînes de pharmacies en Suisse. Les médicaments constituent une grande partie de l'assortiment et des ventes, mais Sun Store propose également des produits de parfumerie, de droguerie et de parapharmacie. Son concept de pharmacies aux portes grandes ouvertes, avec libre accès aux produits et service assisté, a transformé le secteur en favorisant l'accès et la circulation de la clientèle. Largement engagé dans la diminution des coûts de la santé, SUN STORE a signé des partenariats avec des caisses-maladie pour offrir des réductions à leurs assurés. Sun Store a en outre refusé d'appliquer les taxes sur les médicaments introduits en 2001 et ne facture pas non plus de forfait de substitutions génériques pour encourager leur utilisation. Avec sa carte AVANTAGES VIP, première carte de fidélité payante, les clients de Sun Store bénéficient d'un rabais permanent de 10% dans toutes les succursales et sur tout l'assortiment. Son site Internet permet l'achat de plus de 15 000 articles en ligne. En 2009, Sun Store a été intégré dans le groupe Galenica, également propriétaire de la chaîne Amavita.



Info: www.sunstore.ch

Prestations fournies par cablecom

Services	Business VPN, Business Internet, Business Voice
Sites	110
Accès	Fibre optique, SDSL
Infos	Laurent Fine, NAM, tél. 024 423 36 50, laurent.fine@cablecom.ch

adaptée à nos besoins, le prix était également très compétitif. A solution égale, la différence de prix avec d'autres fournisseurs atteignait 20%. Notamment du fait que cablecom a pris à sa charge toute la partie pose de fibre optique, élément de son concept. Nous avons également été confortés dans notre choix par les références client de cablecom dans le domaine de la grande distribution, dans des centres commerciaux où nous sommes nous-mêmes implantés.

Le réseau de fibres optiques de cablecom a donc également fait la différence?

Oui, clairement. La solution qu'ils nous proposaient comprenait de la fibre optique, et ils se sont débrouillés pour nous la fournir sur l'ensemble de nos sites, là où d'autres prestataires n'étaient capables que de desservir les grands centres urbains tels que Genève, Lausanne ou Zurich. La grande capillarité du réseau cablecom sur l'ensemble du territoire suisse a été

prépondérante pour nous. Et cablecom a pris la pose de la fibre optique à sa charge, en termes de coût comme d'organisation. Il n'est pas simple de poser de la fibre, il faut demander des autorisations, gérer des sous-traitants pour les travaux, etc. Cablecom a mis ses compétences en la matière à notre disposition et intégré cette composante dans son offre, au contraire d'autres fournisseurs qui nous facturaient la pose de la fibre optique en sus. Nous cherchions un partenaire unique capable de nous délivrer un service universel dans toute la Suisse, et avec cablecom nous l'avons trouvé.

Qu'est-ce que cablecom a pu vous proposer de spécial en matière de fibres optiques et de réseau?

Cablecom est l'un des deux seuls opérateurs à part entière disposant de son propre backbone et d'une capacité à relier à ce réseau des fibres optiques allant jusque chez ses clients, quel que soit leur empla-



cement en Suisse. Ils maîtrisent le développement de leur infrastructure et sont prêts à prendre en charge 100% de la solution qu'ils proposent.

Comment la fiabilité de votre réseau est-elle assurée?

Le réseau entre la centrale et les officines est physiquement redondant, avec deux chemins d'accès parallèles et deux équipements actifs, de sorte que si l'un d'eux tombe en panne, le second prend le relais et assure la continuité du service. Cablecom nous fournit également des SLA (Service Level Agreements) flexibles en fonction des exigences de nos sites. Une pharmacie ouverte 7 jours sur 7 bénéficiera d'un service Gold, mais d'autres auront besoin d'un niveau moins important de SLA. Cette flexibilité est également un avantage que nous avons apprécié dans la solution de cablecom.

Cablecom vous fournit par ailleurs une solution de téléphonie innovante, qu'en est-il?

En effet. Nous avons initialement demandé dans notre appel d'offres d'installer de la téléphonie IP (VoIP) entre nos différents sites, afin de profiter de la gratuité des communications intersites. En discutant avec cablecom, ils nous ont prouvé qu'il était inutile de passer en VoIP avec le concept

«Au final, nous avons les avantages de la VoIP sans les coûts d'infrastructure qui y sont liés. Là aussi, cablecom nous a apporté une solution à laquelle nous n'avions pas pensé et qui répondait mieux à nos besoins.»

qu'ils nous proposaient, car ils pouvaient nous offrir la gratuité des communications que nous recherchions sans devoir changer tous nos équipements, comme l'aurait requis une solution VoIP. Nous avons ainsi pu garder nos numéros, nos centraux téléphoniques et nos appareils avec une interface ISDN traditionnelle, tout en basculant nos communications internes sur le réseau de fibres optiques de cablecom. C'est cablecom qui se charge de convertir et transporter nos communications en IP sur son réseau, de manière entièrement transparente pour nous et sans aucune altération. Au final, nous avons les avantages de la VoIP sans les coûts d'infrastructure qui y sont liés. Là aussi, cablecom nous a apporté une solution à laquelle nous n'avions pas pensé et qui répondait mieux à nos besoins.

Combien de postes de téléphonie gérez-vous avec ce système?

Plus de 600. Chacune de nos 104 pharmacies dispose d'environ cinq téléphones et d'un fax, et le siège compte une centaine de postes téléphoniques.

Dans la téléphonie comme pour le réseau data, quels aspects de votre partenariat avec cablecom appréciez-vous particulièrement?

Je crois qu'il faut souligner la souplesse et l'adaptabilité de la solution développée par cablecom pour répondre à nos besoins. Ils ne nous ont pas offert une solution standard, mais sont réellement allés dans le sur-mesure pour correspondre à nos attentes. Cela crée un vrai partenariat, une réelle qualité de relation sur le long terme. Et comme la solution développée est évolutive, nous allons pouvoir poursuivre cette relation de partenariat à l'avenir.

Quel est votre niveau de satisfaction avec la nouvelle solution voix et data de cablecom?

Pour ma part je peux dire que je suis très satisfait, et je peux recommander cette solution à d'autres entités du groupe.

Merci Monsieur Schwartz!

Interview: Grégoire Baillod, rédacteur free-lance
Photos: Frank Mentha, photographe

Triamun, département de HCI Solutions SA

Intégrateur informatique basé au Mont-sur-Lausanne (VD) et à Gümliigen (BE), Triamun développe, commercialise et installe des solutions logicielles novatrices destinées à la gestion des cabinets médicaux et des pharmacies, des grossistes ou des centrales d'achat ou autres entreprises du secteur de la santé, de la distribution ou des services. La société emploie 120 collaborateurs. Ses logiciels sont conçus en étroite collaboration avec des praticiens (par exemple les médecins, les pharmaciens et leurs équipes) pour être conviviaux et adaptés à leurs besoins spécifiques.

Créée en août 2000 sous forme de joint-venture par le groupe Galenica et la société de conseil en entreprise Ludwig & Partner (Zumikon), Triamun a étendu ses compétences dans le secteur médical en 2002 en rachetant Praxidata SA (Thoune). En 2006, Galenica SA a augmenté sa participation au capital du Groupe Triamun à 96,29%. Afin de développer encore le potentiel des solutions novatrices et de mieux exploiter les perspectives offertes à long terme par le marché, les deux sociétés Triamun et Praxidata SA ont fusionné en 2005 pour devenir Triamun SA et se sont intégrées dans le secteur d'activité HealthCare Information du groupe Galenica. En 2007, Triamun SA rachète la société BMC active depuis plus de vingt ans dans le développement de solutions complètes de gestion (ERP) destinées à la distribution et aux services. En 2009, désireuse de simplifier les structures de son entité HCI, la direction du groupe Galenica a décidé de profiter du potentiel de synergie des sociétés qui composent cette entité et d'en harmoniser le fonctionnement. De ce fait, Triamun SA, dont la marque Triamun est conservée de même que les produits et leur nom tels TriaOne®, TriaPharm® et TriaMed® devient HCI Solutions SA.



«Nous sommes prêts pour l'E-Health»

Selon le calendrier du Conseil fédéral, il reste moins de cinq ans jusqu'à la mise en réseau nationale des prestataires dans le système de santé. Quel est le niveau d'avancée de l'E-Health dans les hôpitaux? Yves Laukemann, responsable informatique du St. Claraspital, suit concrètement cette question. BUSINESS FACTS lui a rendu visite à Bâle.

Monsieur Laukemann, l'actuel rapport annuel 2009 du Claraspital consacre deux pages aux projets informatiques. L'effervescence est palpable. Que donne l'avancée de la numérisation du système de santé?

La numérisation touche deux domaines: d'une part l'assistance aux procédures de traitement avec les dossiers électroniques des patients et d'autre part la technique médicale. Dans ce domaine, les hôpitaux se sont énormément numérisés au cours de ces dix dernières années. Presque tous les appareils médicaux actuels disposent d'interfaces numériques. Laboratoire ou salle d'opération, le personnel médical utilise aujourd'hui partout des processus informatisés. Il en résulte d'énormes quantités de données qui sollicitent obligatoirement davantage la gestion des données et l'infrastructure informatique. La croissance exponentielle des volumes de données et les dispositions légales afférentes en matière de protection et d'archivage constituent l'un des grands défis de la branche informatique.

Par contre, dans le domaine de la mise en réseau des hôpitaux ou des médecins externes, nous n'en sommes encore qu'aux balbutiements même si toutes les conditions

techniques sont remplies. Nous ne manquons ni de normes efficaces ni de plateformes d'échanges adaptées.

Dans quels départements et processus sanitaires l'informatique peut-elle particulièrement aider à réduire les coûts et à augmenter l'efficacité sans mettre en danger la qualité de prise en charge des patients?

La standardisation informatique peut fortement y contribuer. Certes, des processus standardisés réduisent quelque peu la marge de manœuvre de chacun mais ils accroissent l'efficacité globale par leur homogénéité et améliorent donc la sécurité pour les patients. Le système de prescription de médicaments en est un bel exemple. Le Claraspital est en train de remplacer les procédures manuscrites et orales. Les médecins doivent désormais prescrire les médicaments dans le système d'information de la clinique qui leur permet d'accéder à tous les médicaments disponibles en Suisse et à notre catalogue interne de près de 1300 médicaments. Le système fournit aussi aux médecins des informations importantes sur les interactions médicamenteuses. La nouvelle procédure simplifie la communication

entre les médecins, les infirmiers et la pharmacie, crée la transparence nécessaire à une gestion optimale des stocks et sert surtout aux patients. En effet, cette nouvelle gestion de la médication garantit l'administration correcte du bon médicament au bon moment. L'informatique fait également office de facilitateur. Elle entre toutes les informations dans un système accessible en tout lieu. Il est ainsi possible de réduire significativement le travail de recherche et les déplacements ainsi que le travail à vide. En tant que facilitateur, elle permet l'échange d'informations avec nos partenaires externes. Tant que les patients conservent la haute main sur leurs données, ce flux d'informations est dans leur intérêt personnel.

Le Claraspital est une société anonyme privée dirigée selon des principes de gestion entrepreneuriale. Quelle est la recette de votre succès?

Chaque entreprise doit en premier lieu son succès durable à son profil de performance individuel et à son bon rapport dépenses-recettes. Cela vaut aussi pour les hôpitaux, surtout sur un marché en surcapacité. Nous avons défini une offre de prestations claire que nous communiquons avec cohérence

(voir encadré page 11, n.d.l.r.). Ce n'est pas une simple déclaration marketing. C'est une question de qualité. La qualité dépend de la performance des spécialistes et du personnel de soin. De bons spécialistes nous assurent d'avoir le volume de traitements nécessaire. Un plus grand nombre de cas augmente la qualité avec l'habitude acquise par les spécialistes prodiguant les traitements. Le service de soin professionnel et motivé et l'hôtellerie contribuent aussi à la bonne réputation du Claraspital.

Le système de financement suisse va changer dès 2012. Pour déterminer leurs prix, les hôpitaux seront obligés de ne plus se baser sur la durée du séjour mais sur la pathologie. De plus, dans le cadre de l'assurance de base, les patients pourront librement choisir l'hôpital pour leur traitement. Avec quelles mesures, le Claraspital réagit-il à cette nouvelle situation concurrentielle?

Nous facturons déjà les patients du canton Bâle-Ville selon le principe DRG (Diagnosis Related Groups). La combinaison de forfaits par cas et du libre choix de l'hôpital doit accroître l'attrait de l'offre médicale et supprimer les surcapacités. Nous avons pris plusieurs mesures pour garantir notre survie économique en tant qu'hôpital privé. Nos grands objectifs sont triples: positionnement durable comme hôpital spécialisé, réduction de la durée du séjour et augmentation du nombre de cas.

Nous avons réorganisé notre hôpital l'année dernière pour ce changement de système et établi entre autres la gestion des cas. Les procédures de prise en charge et de traitement ont été examinées en détail et sont optimisées en permanence. Nous allons jusqu'à prendre en compte dès l'admission les mesures proposées après la sortie. Le progrès médical nous aide également. Maintes opérations sont aujourd'hui beaucoup moins lourdes qu'avant ce qui réduit le séjour.

Voici un extrait des principes directeurs du Claraspital: «Patient, collaborateur ou partenaire, l'homme est au cœur de nos actes.» De par ses organismes responsables, le Claraspital a une obligation sociale et d'éthique chrétienne. Or, dans le rapport annuel 2009, on parle aussi

de «productivité», «efficacité» et «possibilités d'économies». N'a-t-on pas là un conflit d'objectifs?

Oui, en effet. Pression du rendement et bien-être sont vécus comme antithétiques au quotidien. D'où l'importance d'étudier systématiquement la culture d'entreprise. Cette augmentation de l'efficacité doit être synonyme de réduction des coûts mais aussi de qualité accrue. Nous accordons une grande attention aux soins et à l'hôtellerie. Nous voulons que les patients se sentent bien chez nous. Notre culture d'entreprise est axée sur ce bien-être. Nous détectons les faiblesses en interrogeant nos patients sur leur satisfaction, en en déduisant des mesures et en en vérifiant la mise en œuvre.

La Confédération et les cantons ont produit une stratégie nationale pour la cybersanté avec comme principaux éléments la mise en place progressive du dossier électronique pour les patients et un portail de santé offrant des informations en ligne de qualité garantie et un accès aux dossiers médicaux d'ici à 2015. Pour ce faire, il faut créer un réseau entre tous les prestataires et échanger efficacement des données structurées dans des processus standardisés. Que pensez-vous de ce projet ambitieux?

Portrait



Yves Laukemann s'est lancé dans l'informatique après ses études de géographie à Bâle en 1984. Depuis 1994, il a occupé différents postes informatiques de direction dans l'administration, la logistique et le commerce de détail. Depuis 2004, il dirige le département informatique du St. Claraspital. Chef du projet global, c'est lui qui a mis en place le système d'information clinique (SIC). Yves Laukemann est père de trois grandes filles.

La plupart des hôpitaux sont actuellement en train de construire des îlots techniques de haut niveau. Pour le moment, il manque encore quelqu'un prêt à assumer les dépenses initiales pour le développement d'une plateforme E-Health. On a jusqu'à présent beaucoup parlé de la cybersanté. Tous savent très bien ce qu'il faut faire mais cette dépense initiale décisive fait peur à tous les acteurs du système de santé. La position générale est la suivante: attendre et observer. L'étranger est déjà un peu en avance sur nous.

Cette attitude passive n'est-elle pas aussi une conséquence de notre système fédéral?

Notre système de santé est un regroupement de 26 systèmes sanitaires. C'est la Confédération qui devrait diriger des projets de cette ampleur mais elle n'a pas la compétence. La loi force les cantons à prendre l'initiative ce qu'ils ne veulent pas faire car ils ont peur des coûts et des dépenses de coordination. Remplacer la Confédération et les cantons intéresse peu l'industrie car les investissements sont peu rentables sur un petit marché très complexe. Selon moi, la meilleure solution serait que les cantons cèdent volontairement leurs compétences à la Confédération.

La création de l'organe de coordination entre la Confédération et les cantons, E-Health-Suisse, va-t-elle dans ce sens?

Cet organe de coordination est notre seule chance de concrétiser la cybersanté. E-Health-Suisse est pris en compte et au sérieux mais ne vit pas encore. Il manque un architecte avec de gros moyens disant: «Construisons quelque chose de grand pour la Suisse.» La seule présence de E-Health-Suisse ne suffit pas.

Que pensez-vous du projet e-toile du canton de Genève?

E-toile est une initiative régionale prometteuse bien établie comme projet pilote. Cette forme de projets régionaux de cybersanté va probablement se développer. On aura une cohabitation de technologies, projets et acteurs. A la fin, espérons-le, les meilleurs s'imposeront. Le processus d'évolution est plus exténuant qu'une solution de partenariat privé-public dirigée d'une main de fer. Sans

cet «esprit de clocher cantonal», nous atteignons notre but plus vite et à moindres coûts.

Le réseau de prestataires sera-t-il en place dans cinq ans?

Non sans quelques difficultés, le système de forfaits par cas sera introduit à temps en 2012. La prochaine étape sera l'échange de données d'ici à 2015. Les hôpitaux s'y préparent maintenant. J'ose supposer que le réseau devrait également fonctionner, tout du moins partiellement.

Systèmes d'information cliniques (SIC) et flux de travail numériques sont aussi d'actualité pour le Claraspital. Où en êtes-vous en matière de cybersanté?

Au cours de ces trois dernières années, nous avons fait un pas de géant en avant pour les dossiers médicaux électroniques. Notre SIC est en passe d'être terminé. D'ici à la fin de l'année, toutes les informations et données importantes pour le traitement médical pourront être consultées sur le SIC en une fois. Plus besoin de chercher péniblement différents dossiers, rapports, thérapies et ordonnances.

«Le SIC n'est pas seulement une plateforme d'informations. C'est aussi un merveilleux instrument de planification. Un traitement bien planifié est la clé de la rentabilité.»

A l'avenir, le SIC doit également servir aux médecins prescripteurs. Les informations requises seront intégrées au système et donneront une vue d'ensemble globale de la guérison et des examens et thérapies réalisés. Nous n'en sommes qu'au début pour le réseau et l'archivage.

Comment doit se faire l'intégration des prescripteurs?

Lors de l'admission, les médecins prescripteurs doivent pouvoir saisir des informations importantes depuis leur logiciel local directement dans notre SIC. Ce dialogue automatisé et structuré doit permettre à nos gestionnaires de cas de prévoir des mesures de traitement adaptées sur ordre des médecins et d'organiser les ressources nécessaires. L'organisation du traitement est encore plus efficace si les prestataires externes sont en plus intégrés au réseau. Le nec plus ultra est d'avoir une transmission



Presque tous les appareils médicaux disposent aujourd'hui d'interfaces numériques.

automatique du rapport de sortie au logiciel médical du médecin prescripteur à la fin du traitement.

Les systèmes d'information cliniques déploient pleinement leurs effets lorsque les ressources requises pour un traitement sont utilisées de manière optimale sur l'ensemble de l'institution. Le SIC n'est pas seulement une plateforme d'informations. C'est aussi un merveilleux instrument de planification. Un traitement bien planifié est la clé de la rentabilité. Un bon plan optimise l'exploitation des capacités disponibles et réduit la durée du traitement.

Les données du SIC constituent aussi la base des processus d'apprentissage. Leur évaluation scientifique aide à ajuster le système aux bons endroits. C'est particulièrement important dans un système de forfaits par cas où les traitements sont standardisés.

Comment organiser et diriger au mieux de tels projets novateurs?

Ils ne fonctionnent qu'avec le soutien patent de la direction de l'hôpital, y compris des médecins en chef et des chefs infirmiers. Une fois ce soutien garanti, l'équipe de projet doit se familiariser avec les différentes procédures hospitalières. Tous les participants, toutes les spécialités, doivent acquérir une compréhension commune des procédures quotidiennes. En cas de projet informatique impliquant plusieurs domaines d'expertise, il est judicieux de faire diriger le tout par un spécialiste neutre. Le projet SIC interdisciplinaire a par exemple été mis sous ma direc-

tion et dépendait donc de l'informatique. Par contre un projet spécifique à un département donné a nettement intérêt à choisir des spécialistes du domaine en question pour le diriger et le mettre en œuvre.

Comment garantir le support des utilisateurs pour vos projets?

Il faut tout d'abord que les personnes concernées participent au projet. En tant qu'informaticien, je dois bien sûr comprendre l'argumentation des futurs utilisateurs et ce qui est pertinent pour eux. Il est impératif de montrer cet intérêt sur le plan pratique. Il faut également intégrer très tôt les utilisateurs dans la responsabilité de mise en œuvre en les faisant participer aux projets pilotes chargés de développer la compétence. L'introduction ne doit pas être dominée par l'informatique mais être directement effectuée dans les domaines d'expertise par le biais de formations et de transmission de connaissances. Les collaborateurs du projet doivent non seulement convaincre leurs collègues mais également être prêts à ne pas se cantonner à leurs propres exigences.

Quels enseignements peut-on tirer des expériences acquises avec les projets de cybersanté?

Il est dans l'intérêt de tous que les pratiques d'excellence deviennent la norme. Or, la standardisation force chacun à modifier son comportement. Pour que les utilisateurs le fassent volontairement, ils doivent pouvoir en retirer un avantage personnel. Les initiateurs de changements ont donc intérêt à bien étudier la situation des utilisateurs et à comprendre ce qui les intéresse. Il faut non seulement chercher la critique mais aussi l'utiliser pour s'améliorer. Il n'existe pas de solution parfaite à 100%. Il ne faut donc pas

faire de promesse exagérée. Les processus informatisés ont toujours des effets positifs. Dès qu'ils sont visibles, on peut de nouveau cacher l'informatique qui n'est qu'un outil pour simplifier le travail. C'est l'effet visible qui doit faire l'objet de discussions. Parlons des effets positifs et des pratiques d'excellence!

Comment l'informatique peut-elle contribuer à une exceptionnelle expérience personnelle lors du travail quotidien?

Ce sont le plus souvent les petits progrès qui convainquent. Notre première étape de réalisation du SIC nous permet par exemple désormais de présenter à l'écran les valeurs de laboratoire. Elles peuvent être consultées rapidement à tout moment sur n'importe quel ordinateur de l'hôpital. Jamais encore, il n'avait été aussi simple d'accéder aux rapports du laboratoire.

Quelles exigences les réseaux E-Health doivent-ils satisfaire afin que la numérisation progressive ne devienne pas un cauchemar?

Si nous voulons nous connecter à un partenaire pour transmettre des données confidentielles, nous devons être sûrs à 100% qu'elles sont protégées contre tout accès non autorisé. Aucun hôpital ne pouvant ni ne voulant le faire seul, nous voulons acqué-

rir en prestation la technologie nécessaire. Il faut également que le réseau puisse transmettre rapidement d'énormes quantités de données et présente une haute disponibilité. La mise en réseau croissante va augmenter la flexibilité des concepts informatiques. Je pense p. ex. au Cloud Computing ou aux Web Services. Le réseau doit être disponible en permanence dans de tels cas.

Que pensez-vous de l'actuelle infrastructure de données de la Suisse? Les offres sont-elles suffisamment attrayantes pour les prestataires pour mettre rapidement en œuvre la stratégie de cybersanté?

Les prestataires publics ont en principe l'avantage de disposer déjà de leurs propres infrastructures réseau via la Confédération et les cantons. Les prestataires privés tels que hôpitaux privés, laboratoires, caisses-maladie et pharmacies doivent utiliser un réseau Internet. La question suivante se pose: qui propose le meilleur mélange de sécurité des données, bande passante, disponibilité et prix?

Le Claraspital téléphone avec cablecom depuis 2005. Quelle solution utilisez-vous et pourquoi avez-vous choisi cablecom comme Voice Carrier?

Notre centrale téléphonique est raccordée au réseau de cablecom par ISDN-PRI. Nous avons choisi cette solution pour ses conditions attrayantes. Qualité et fiabilité sont bien sûr une condition sine qua non pour un hôpital.

Etes-vous satisfait des Business Voice Services de cablecom?

Dès le début, cette solution s'est avérée la bonne. Le service est fiable et nous économisons de l'argent.

L'année dernière, vous avez installé une connexion Ethernet pour transmettre les radios entre le site situé au 30 Kleinriedenstrasse et la Schmerzklinik. Pourquoi avez-vous de nouveau fait appel à cablecom?

Lorsqu'un hôpital se prépare aux réseaux de demain, une seule technologie s'impose: la fibre optique. Cablecom a compris ce besoin et nous a fait une offre de raccordement optique juste. Les services Ethernet et Internet de cablecom sont aussi intéressants que ses services vocaux. Il a donc été facile de choisir cablecom pour tout le pack de communication. Avec cette solution composée d'un raccordement optique et de services vocaux et de données évolutifs, nous sommes parfaitement parés pour relever les défis de demain.

Etes-vous satisfait des Business Data Services de cablecom?

Nous sommes très satisfaits. Je ne peux pas juger l'assistance technique à laquelle je n'ai pas encore fait appel.

Si vous pensez aux projets FTTH annoncés à Bâle, quel est selon vous le potentiel du partenariat avec cablecom?

Grâce à cablecom, nous disposons déjà d'un raccordement en fibres optiques et pouvons déjà collecter de précieuses expériences alors que d'autres entreprises devront attendre encore longtemps le FTTH. Le Claraspital est prêt pour l'E-Health et se réjouit de collaborer sur le long terme avec cablecom.

Monsieur Laukemann, un grand merci pour cet entretien!

Interview: Guido Biland, alphatext.com

Photos: Daniel Hager et le St. Claraspital

St. Claraspital AG

Le Claraspital est un hôpital privé spécialisé en gastroentérologie, oncologie et métabolisme ainsi qu'en pneumologie, urologie, cardiologie et orthopédie. En tant qu'hôpital de soins aigus le plus important de la rive droite du Rhin, le Claraspital a aussi un caractère d'hôpital municipal avec soins de base généraux et services ambulatoires.

Depuis sa fondation en 1928, ses organismes responsables sont la Congrégation des sœurs de charité de la Sainte-Croix d'Ingenbohl. Jusque dans les années 1960, les soins infirmiers étaient principalement prodigués par des religieuses. Depuis lors, le pourcentage d'infirmiers indépendants a fortement augmenté. Aujourd'hui, il ne reste plus que quelques religieuses actives dans l'hôpital. Les organismes responsables sont toujours représentés au conseil d'administration.

En 2009, l'hôpital a traité 19304 patients ambulatoires et 8707 patients hospitalisés et employait 878 personnes dont près de la moitié d'infirmiers.

Infos: www.claraspital.ch

Prestations fournies par cablecom

Services	Business Ethernet, Business Internet avec Managed Security, Business Voice ISDN-PBX (PRI)
Sites	2
Accès	Fibre optique
Bandes passantes	10 Mbit/s
Infos	Michael Büttler, KAM, 043 343 65 77, michael.buettler@cablecom.ch





55 nations de tous les continents sont représentées à la ZIS. Les Etats-Unis constituent le premier groupe avec 21% suivis de la Grande-Bretagne (15%), 11% des élèves ont un passeport suisse.

Une technologie de pointe dans l'usine à idées

Il n'y a pas de cours d'informatique à la Zurich International School mais aucun cours ne se passe d'informatique. Equipés de tablettes PC et de connexions réseaux, les élèves apprennent selon les dernières normes de la «International Society for Technology in Education». C'est cablecom qui est responsable de la transmission haut débit des données dans cet environnement éducatif virtuel.

L'immigration croissante au niveau de la main d'œuvre et des entreprises a également un impact sur l'éducation. Les écoles privées internationales sont de plus en plus appréciées et ont souvent atteint les limites de leurs capacités. De nombreuses écoles ont des listes d'attente. D'autres se lancent dans des plans d'expansion. Même la récente crise conjoncturelle n'a en rien entamé cette demande en plein boom.

La Zurich International School (ZIS) fait également partie de ces écoles en pleine croissance. Il y a huit ans, elle ne comptait que 900 élèves répartis sur trois sites. Ils sont maintenant plus de 1400 sur cinq sites. La dernière grande extension de l'école date de 2008 avec l'inauguration de l'Upper School d'Adliswil et d'un site à Baden. L'Upper School propose au choix aux élèves du supérieur les diplômes IB (International Baccalaureate) ou AP (Advanced Placement Program) permettant tous deux de faire des études à l'étranger.

Une réalisation marquante

Conçu par le bureau zurichois d'architectes agps.architecture et réalisé en vingt-trois mois, le bâtiment de l'école supérieure aux formes extroverties marquant le paysage fait 160 mètres de long. Avec son revêtement en métal et verre profilé, il ressemble à première vue à un bâtiment industriel

Enseignement technique dernier cri: les salles de classe de la ZIS sont équipées de tableaux SMART Board.

moderne. Voici la description qu'en font les architectes: «Tout le programme de l'école prend matière sous forme de longs plateaux superposés. Les différentes unités comme les salles de classe, le gymnase, le théâtre et le parking souterrain, sont connectées les unes aux autres au niveau spatial et fonctionnel. Cette idée d'intenses cohabitations et juxtapositions permet de faire interagir les différents modules scolaires à chaque étage et de réagir de manière flexible aux différents besoins spatiaux des enseignants et élèves. Pour nous, l'école fait partie intégrante d'un organisme urbain et de son tissu relationnel complexe. Un échange multiple doit être rendu possible et stimulé sur le plan visuel mais surtout en termes de contenu: l'école devient une usine à idées, un atelier.»

Un projet PPP exemplaire

Une école privée internationale faisant partie intégrante d'un organisme urbain? Il existe effectivement un genre d'entreprise commune entre les pouvoirs publics et l'Upper School dont la construction a coûté CHF 36 millions. Il s'agit même d'un

partenariat public-privé exemplaire: dans le cadre du droit de la construction, la ville d'Adliswil a proposé deux hectares à la ZIS à des conditions avantageuses. La ville et le canton de Zurich ont accordé un prêt de CHF 7,4 millions. En contrepartie, les associations d'Adliswil peuvent utiliser la salle de théâtre de 550 places et le triple gymnase. Les pompiers d'Adliswil aiment s'exercer sur le mur d'escalade du gymnase. Les écoles internationales enrichissent ainsi la vie commune locale et contribuent à soulager les écoles publiques et le budget éducatif.

Une construction de référence pour un enseignement entièrement numérisé

Ce que l'on ne voit pas de l'extérieur: la nouvelle école située au pied de la chaîne de l'Albis fait office de référence pour l'enseignement tout en numérique. Tandis que les tableaux muraux à craie ou à feutre prédominent toujours dans les salles de classe des écoles publiques, la ZIS n'utilise que des systèmes dernière génération: les tableaux SMART Boards de l'entreprise américaine

SMART Technologies. Il s'agit de tableaux interactifs équipés de projecteurs. Connectés à un réseau, ils peuvent afficher du contenu de n'importe quel ordinateur raccordé. Qui plus est, ils disposent d'une interface tactile permettant d'éditer les fenêtres affichées à l'aide de «feutres» électroniques. Tout le cours peut être enregistré en numérique et consulté ultérieurement sur ordinateur si besoin est. La ZIS utilise au total 170 tableaux SMART Boards sur ses cinq sites.

Un ordinateur par élève

Ce système intelligent déploie pleinement ses effets lorsque chaque élève peut partager ses travaux et idées avec la classe à l'aide du tableau SMART Board. En d'autres termes: chaque élève a besoin de sa tablette PC. La ZIS fournit l'équipement adapté avec son «1 to 1 tablet laptop program». Ce programme prévoit que tous les élèves du secondaire et du supérieur participent aux cours avec une tablette PC fournie par l'école et dont ils ont la charge. Les élèves du secondaire ne peuvent emmener chez eux leurs ordinateurs. Ceux du supé-

rieur le peuvent. Lorsque l'élève pénètre dans la classe, les tablettes PC sont automatiquement connectées par WLAN à l'environnement SMART. L'enseignant peut ainsi projeter les contenus choisis sur le tableau SMART Board sur simple pression d'un bouton. Chaque ordinateur bénéficie bien sûr d'un accès Internet permanent dans toute l'école. Inutile de préciser qu'il s'agit d'un WLAN dernière génération (norme IEEE 802.11n). Au total, 900 tablettes PC Lenovo sont en service sur les sites d'Adliswil, de Baden et de Kilchberg.

Supplément: Mac Media Lab

A la ZIS, l'utilisation de l'informatique ne se limite pas aux cours dispensés à l'école. Les élèves peuvent accéder chez eux au matériel pédagogique sur Internet. Les fichiers pertinents pour le cours sont stockés sur un lecteur central spécifique. Dans cet environnement pédagogique virtuel, les élèves peuvent également communiquer directement avec tous les enseignants qui se tiennent à leur disposition sur Internet pour les aider et répondre à leurs questions avant

Zurich International School



La Zurich International School (ZIS) est une école de jour pour les élèves âgés de 2 à 18 ans. Elle dépend d'une fondation à but non lucratif. Avec ses plus de 1400 élèves de plus de 55 nationalités, la ZIS compte parmi les plus grandes écoles internationales de Suisse. C'est l'une des deux seules écoles internationales accréditées dans l'agglomération zurichoise. Les cursus internationaux et l'enseignement en anglais la prédestinent spécialement aux familles internationales mobiles.

L'école est répartie sur cinq sites: l'école maternelle (2 à 5 ans) est située à Kilchberg, dans la Seestrasse. Elle compte à peine 100 enfants. Le jardin d'enfants et l'école primaire (5 à 11 ans) de Wädenswil accueillent près de 490 enfants. Le secondaire (11 à 14 ans) est abrité dans la villa Spinnergut de Kilchberg. Plus de 280 élèves y sont actuellement inscrits. Depuis août 2008, le supérieur (14 à 18 ans) se trouve dans le nouveau bâtiment d'Adliswil. Toujours en août 2008, un cinquième site a été ouvert à Baden suite à une initiative du canton d'Argovie. Il compte désormais plus de 130 élèves âgés de 2 à 14 ans.

Les cursus de la ZIS sont caractérisés par leurs perspectives internationales, une forte envie d'apprendre et, dans la mesure du possible, un lien avec la vie courante. Grâce à des applications et recherches propres à la ZIS, l'enseignement n'est pas magistral mais comprend une bonne part d'auto-apprentissage sous la houlette de l'enseignant.

Infos: www.zis.ch

Prestations fournies par cablecom

Services	Business VPN, Business Internet, Business Voice IP-PBX
Sites	5
Accès	Fibre optique, SDSL (backup)
Bandes passantes	Business VPN: 200 Mbit/s Business Internet: 200 Mbit/s
Infos	Christian de Mont, Key Account Manager, tél. 043 343 66 81, christian.demont@cablecom.ch



et après les cours. Un Mac Media Lab spécifique à Adliswil a été installé pour les expériences pédagogiques créatives. Les élèves peuvent y travailler sur des photos et des films sur des produits Apple actuels.

Un défi pour l'assistance technique informatique

La question suivante se pose: comment une école satisfait-elle à ce haut niveau technologique d'assistance technique? C'est une équipe de neuf membres qui assure l'assistance informatique. Elle est dirigée par Jonathan Uglow dont l'approche est pragmatique: «La sécurité et la fiabilité sont primordiales pour nous. L'environnement informatique doit d'abord satisfaire aux exigences pédagogiques et être stable. A cet égard, les dernières solutions ne sont pas toujours les meilleures.»

Les exigences pédagogiques varient en fonction des sites d'où le manque d'envie de centraliser les ressources informatiques locales sur un site. L'équipe d'assistance informatique est donc présente sur tous les sites. Une chose est claire pour Jonathan Uglow: «La virtualisation et la centralisation aident à réduire les coûts. La tendance de l'école va aussi dans ce sens.»

Un pack de solutions optimal

Les coûts étaient également importants dans le choix des services réseau. Les exigences sont élevées en matière de mise en réseau des sites et notamment de capacités



Jonathan Uglow, Head of IT Support, organise actuellement le passage de Windows XP à Windows 7 et le remplacement de 900 tablettes PC.

de transmission. Jonathan Uglow: «L'organisation informatique peut être flexible lorsque l'IP-VPN est assez performant ce qui est facilité par la virtualisation des serveurs. Nous pouvons aussi centraliser le flux Internet si la bande passante est suffisante.» La ZIS utilise Cisco CallManager pour le réseau fixe. Le WAN doit donc aussi être compatible VoIP (Class of Services). L'école a également besoin d'un raccordement Internet

et de réseau fixe central facilement évolutif. Cablecom a pu proposer une solution globale optimale:

- Raccordements en fibres optiques sur tous les sites
- IP-VPN d'une bande passante maximale de 200 Mbit/s, priorisation du vocal et solution SDSL de secours sur tous les sites
- Raccordement Internet central de 200 Mbit/s sur le site principal de Wädenswil
- Service vocal IP central (VoIP Trunk) sans limitation des canaux sur le site principal de Wädenswil

Tous les services sont facilement évolutifs. Jonathan Uglow est satisfait de son choix: «Les services de cablecom sont extrêmement fiables. Ils transmettent aussi très rapidement de volumineuses productions multimédia. Nous disposons d'un accompagnement compétent et considérons la collaboration comme enrichissante. Cablecom nous aide à économiser sur les coûts avec sa solution créative et ses prix intéressants. Nous pouvons faire pleinement confiance aux ressources réseau de cablecom si nous devons augmenter les capacités ou raccorder de nouveaux sites.»

Texte/photos: Guido Biland, alphatext.com



Témoignage

Douglas O. Marston, président du conseil de fondation de la ZIS

«Le mode d'acquisition du savoir du 21^e siècle n'a rien à voir avec nos expériences scolaires. Aujourd'hui, nos enfants grandissent dans un environnement où l'informatique est omniprésente. Un concept pédagogique moderne doit le prendre en compte et intégrer les ordinateurs dans le processus d'apprentissage très naturellement et progressivement. La Zurich International School a étudié de près cette question et élaboré des solutions reposant sur les normes technologiques et pédagogiques nationales de la «International Society for Technology in Education». Nous avons réussi à parfaitement intégrer l'informatique dans les cours et à créer un environnement pédagogique très moderne. La ZIS peut se targuer d'être leader de l'équipement et des applications technologiques. J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier nos partenaires technologiques cablecom et IBM pour l'excellente collaboration qui est la nôtre. Grâce à leur savoir-faire et à leurs produits novateurs, notre école peut maîtriser parfaitement les défis techniques d'aujourd'hui et de demain.»

Vos interlocuteurs chez cablecom business



Account Management Romandie 0800 888 304

- | | |
|---|--|
| Sébastien Dufaux
Head Region Romandie | Sylvie Canevarolo
Back-office |
| Laurent Fine
LAM | Janique Boivin-Masci
Back-office |
| Gregory Posse
KAM | Frédéric Martin
Head Presales |
| Andrea Pistoia
KAM Wholesale | |



Partner Management Romandie 0800 888 306

- | | |
|---|--|
| Christian Pizza
Head Partner Management Suisse | Benoit Haab
Head Back-office |
| David Dürrenmatt
Partner Channel Manager Romandie | Karin Suter
Fulfillment |
| Ales Cutuna
Head KMU | |



Account Management Ticino 0800 888 302

- | | |
|--|--|
| Urs Voser
KAM Ticino | Maria Teresa Ziwamil-Lüchinger
Back-office |
| Rodrigo De Ambrosi
Presales Engineer | Stelio Bionda
Network Operations Ticino |
| Tiziano Fornera
Service Configuration Engineer | |

Agences cablecom business

Bâle	061 331 29 66	Jona	055 212 29 45
Berne	031 385 21 68	Lugano	091 612 40 97
Coire	081 250 14 20	Saint-Gall	071 383 25 93
Genève	022 796 69 71	Yverdon	024 423 36 56
Gerlafingen	032 675 32 43	Zurich	043 818 27 48



La confiance de ses clients est la plus grande récompense pour une entreprise.



Les réseaux sont aujourd'hui les artères vitales de l'entreprise. Ils sont les garants de collaborations extrêmement productives, terre nourricière de l'innovation et de la croissance.

La confiance est indissociable des réseaux qui revêtent une importance stratégique primordiale. De plus en plus d'entreprises rendent hommage à l'engagement supérieur à la moyenne de cablecom et accordent leur confiance à ses Business Services.

Notre engagement est attesté. Depuis 2004, nous avons décroché quatre fois l'or, une fois l'argent et deux fois le

bronze au Telekom Ratings du magazine BILANZ. Cette septuple présence sur le podium en sept ans est à la fois une preuve de notre performance et un compliment pour lequel nous souhaitons vivement vous remercier.

Nous continuerons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour gagner vos faveurs et votre confiance. En notre qualité de Corporate Network Carrier, nous sommes en mesure d'enthousiasmer nos clients avec notre réseau national en fibre optique et nos produits novateurs.

Your ambition. Our commitment.

Fiber Power Services pour entreprises:
Tél. 0800 888 310, www.cablecom.biz


cablecom
Une société de UPC

 **upc**
business