

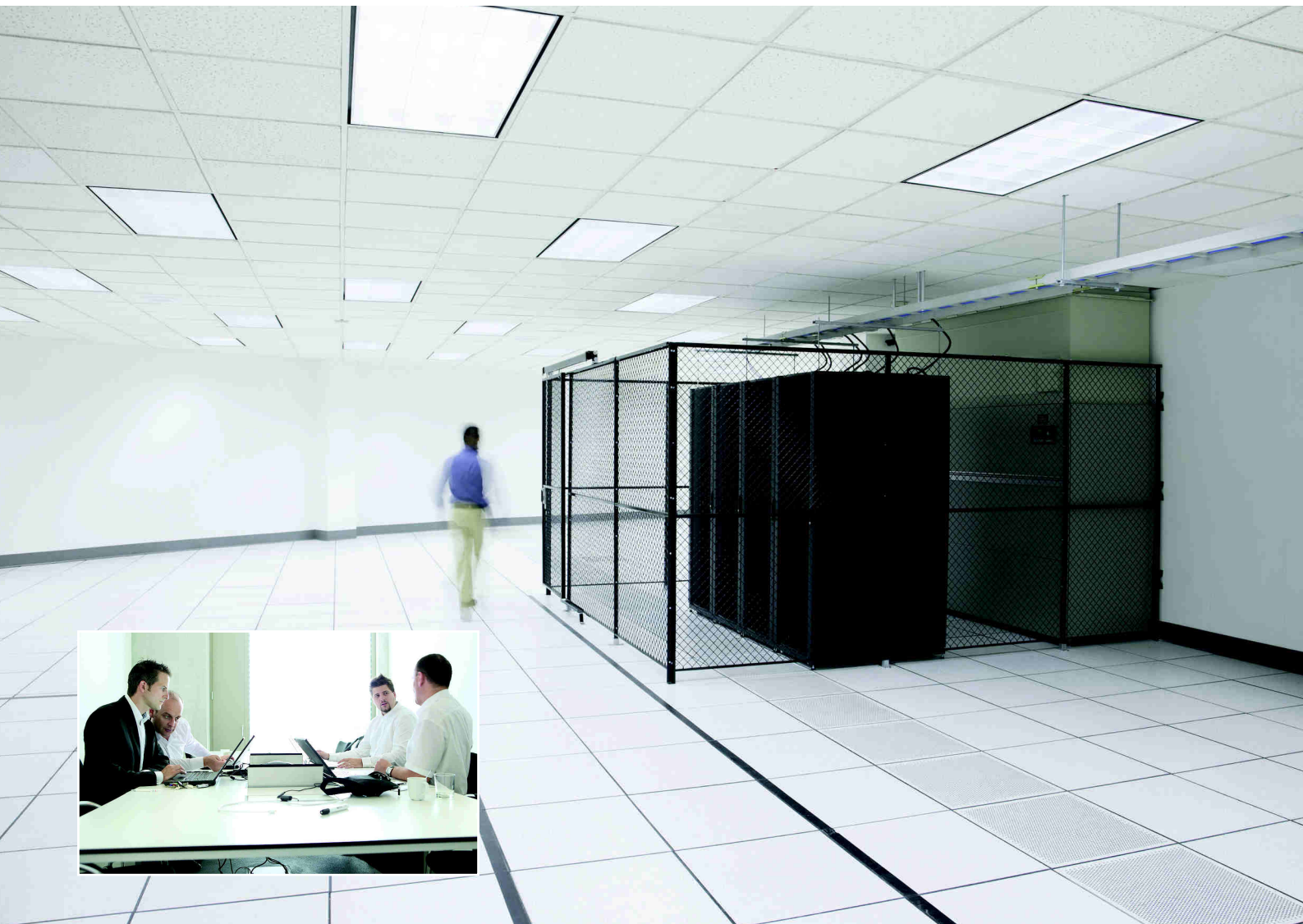


dbi services : la passion des infrastructures IT

Créée en 2010, la SSII dbi services est aujourd'hui leader dans la gestion des systèmes d'information d'entreprise. De son siège de Delémont et avec ses succursales de Bâle, Lausanne et Zurich, dbi services fournit des prestations informatiques dans le domaine de l'infrastructure middleware, principalement le système d'exploitation, les bases de données et les serveurs d'application, c'est à dire le domaine de l'informatique situé entre le matériel et la solution métier. Les équipes de dbi services disposent également d'une forte expertise dans le domaine des systèmes intégrés, des plateformes documentaires « ECM » (Documentum, Sharepoint, Alfresco), ainsi que pour la Business Intelligence avec des solutions de lecture de la performance d'entreprise et d'aide à la décision. L'offre de prestations de dbi services est constituée de consulting, d'infogérance (SLA), de formations et de conseil en stratégie de licences.

Dans le cadre du consulting, l'entreprise intègre de nombreuses solutions avec des technologies telles qu'Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL ou PostgreSQL. Elle entretient des relations de partenariat privilégiées avec plusieurs éditeurs, dont Oracle, Microsoft, Dbvisit, EMC ou encore EnterpriseDB. Ces liens forts avec ses partenaires lui permettent de disposer d'une très grande réactivité. Par ailleurs, dbi services propose des contrats d'infogérance permettant d'exploiter les infrastructures IT de ses clients par des services de support à distance. Les formations dans les domaines d'expertise de ses équipes ont également une place importante dans les services proposés. Enfin, dbi services accompagne ses clients en stratégie de licences.

Grâce à ses différentes implantations, dbi services propose ses services dans toute la Suisse, indépendamment de la langue de ses clients (français, anglais, allemand). Ses équipes interviennent également en France et en Allemagne. L'entreprise compte une quarantaine de collaborateurs experts certifiés, expérimentés et passionnés par les infrastructures informatiques. Ses consultants assurent eux-mêmes les formations et interviennent lors de conférences techniques de très haut niveau, en Suisse et dans le cadre d'événements internationaux, en particulier ses experts les plus aguerris aux technologies Oracle et SQL Server. En partageant leurs expériences et connaissances, les équipes de dbi services restent à la pointe des technologies et offrent ainsi les meilleurs services à ses clients. Les nombreuses formations et certifications auxquelles s'engagent les consultants leurs permettent de répondre aux demandes complexes de domaines très exigeants comme les secteurs hospitalier et pharmaceutique, et d'autres métiers où la donnée informatisée demeure au cœur de la problématique organisationnelle.



Entretien avec **Pierre-Yves Bréhier**, Region Manager Lausanne & Head Business Development

Quels services proposez-vous aux établissements de santé ?

Pour le domaine de la santé et le secteur hospitalier, dbi services fournit principalement des services SLA (Service Level Agreement) sous contrat d'infogérance, avec ou sans intervention sur site. Ainsi, nos experts administrent les environnements de bases de données et de serveurs d'application des hôpitaux. Nous fournissons à nos clients une expertise de haut niveau, en continu, grâce à notre service management certifié ISO 20000. L'équipe support est constituée d'experts certifiés ITIL Foundation et rompus à des problématiques et des exigences parmi les plus hautes liées aux métiers de leurs clients, comme le domaine de la santé ou l'industrie pharmaceutique. Sans disposer d'experts métiers au sens strict, nos équipes comptent des collaborateurs avec des connaissances approfondies dans des domaines d'activités spécifiques et capables de mettre en place des solutions dédiées.

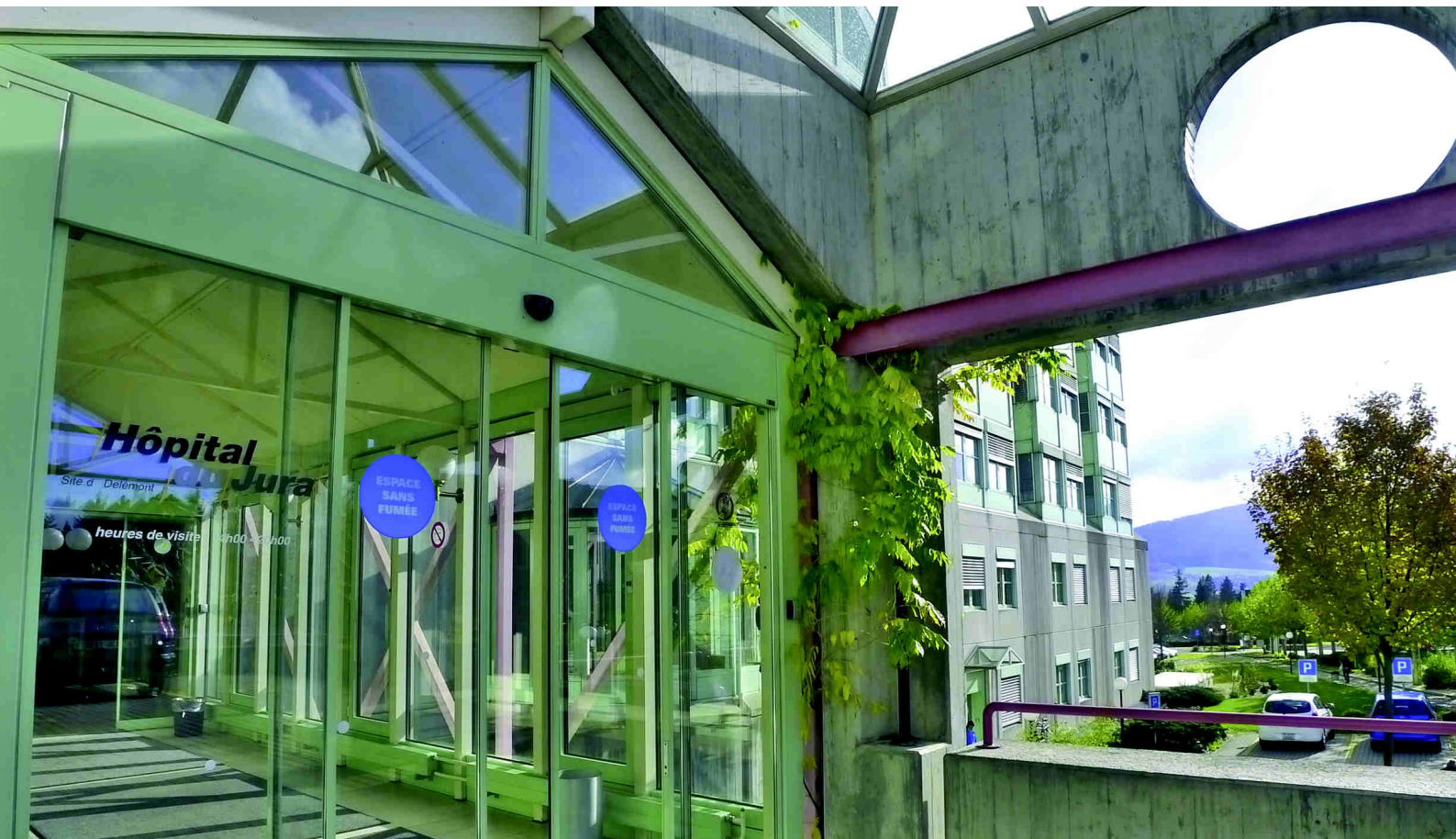
Quelles sont les attentes des établissements de santé en matière d'infrastructures informatiques ?

Aujourd'hui, les hôpitaux expriment d'importants besoins en matière de performance de leurs infrastructures informatiques et de disponibilité des données patients, critère qui rentre en ligne de compte dans la sécurisation des informations médicales au sein des établis-

sements de santé. Les données électroniques des patients sont répliquées sur plusieurs sites afin de se prémunir d'une défaillance de l'un d'eux. Nos services permettent ainsi aux hôpitaux d'accéder à des compétences de haut niveau sur de nombreuses technologies différentes, tout en maîtrisant leur budget informatique.

Quelle est l'importance de la proximité dans les services que vous proposez aux établissements de santé ?

La place de la proximité géographique dans notre activité est assez relative. Les interventions physiques concernent le plus souvent notre filiale Arcentis, spécialisée en installation et maintenance de matériel et réseau informatique à l'échelle locale. A contrario, les moyens informatiques actuels permettent aux équipes dbi services d'intervenir plus rapidement à distance que lors d'un déplacement sur site. Grâce à nos outils, nous pouvons contrôler à distance les systèmes informatisés et traiter efficacement les problèmes de nos clients. Nos équipes sont à la fois bien plus réactives et plus efficaces. L'outil DMK que nous avons développé permet d'installer et d'administrer efficacement les environnements informatiques de nos clients, quel que soit le site, sur la base des meilleures pratiques du métier, dont celles de l'éditeur. Nous sommes ainsi en mesure de répondre à la nécessité de gérer les incidents et impondérables de nos clients tout en maîtrisant leurs coûts informatiques.



dbi services et l'hôpital du Jura

Quelle est la nature de votre collaboration avec l'Hôpital du Jura ?

Nous sommes intervenus en tant qu'expert de la technologie PostgreSQL pour la mise en place du Système d'Information Clinique (SIC), un système d'information intégré, dans les hôpitaux du Jura, de Neuchâtel et du Jura Bernois. Ce logiciel a été initialement développé pour les homes médicalisés et a été adapté à l'activité de soins aigus par la suite. Préalablement à la mise en place de ce système informatique, les dossiers patients étaient conservés au format papier et regroupaient toutes les données relatives aux procédures et interventions liées au patient. Le système d'information clinique a progressivement informatisé toutes ces données. Dans le cadre de la mise en place de ce système d'information, nos équipes ont assuré le stockage des données et leur disponibilité, tout en garantissant un contrôle d'accès à ces informations sensibles. dbi services a également accompagné la société Tecost SA, le fournisseur de logiciel (SIC) lors des mises à jour de l'application.

Quels ont été vos interlocuteurs à l'Hôpital du Jura durant la mise en place de ce projet ?

Dans le cadre du projet de Système d'Information Clinique de l'Hôpital du Jura, nous avons étroitement collaboré avec le responsable du service informatique et le responsable de projets de l'établissement. Un « single point of contact » a été mis en place afin de faciliter et organiser la gestion à distance et nos échanges avec l'hôpital (contrat SLA). Cette organisation nous permet de centraliser l'information et de disposer d'un canal unique dédié à la communication d'alertes et d'incidents éventuels.

Ces informations recueillies vous permettent-elles de faire évoluer votre offre ?

Les données historiques conservées sont des outils majeurs dans l'identification et le traitement des problèmes actuels et futurs. La conservation de ces données nous permet également de fournir un bilan trimestriel, semestriel ou annuel au client. Nous sommes ainsi en mesure de renseigner nos clients sur les raisons des incidents, le temps de leur résolution et la durée d'indisponibilité des services informatiques.

Constatez-vous des incidents ou des problèmes communs aux établissements de santé ?

Les événements et incidents sont liés au type de gestion et d'infrastructures plutôt qu'au type d'activités. Les données patients sont recueillies par de multiples logiciels installés sur des technologies middleware qui varient en fonction des sites.

Comment souhaitez-vous évoluer sur le marché de la santé ?

Aujourd'hui, dbi services intervient auprès de plus de 120 clients sur le territoire suisse et ses équipes sont implantées dans la plupart des centres hospitaliers, homes, hospices, sociétés pharmaceutiques, assurances et bureaux d'analyses biologiques. Outre l'Hôpital du Jura, dbi services intervient très régulièrement auprès d'établissements hospitaliers en Suisse romande et en Suisse alémanique. Notre développement est basé sur la satisfaction de nos clients qui se font les ambassadeurs de notre savoir-faire.