



Bechtle : le partenaire informatique d'avenir

Les réformes portant sur les systèmes de facturation et la saisie électronique des données ont confronté le secteur de la santé à de nouveaux défis. Les hôpitaux et les cliniques doivent notamment faire face à une concurrence croissante. Dans ce contexte, le chemin vers l'hôpital numérique est la conséquence logique des besoins croissants en matière de qualité et de rentabilité. Afin de répondre à ces exigences, le groupe Bechtle propose des produits et des solutions qui participent à l'amélioration des processus de façon durable et efficace. Ainsi, une gamme de prestations créée en interne par les équipes de Bechtle vient compléter cet éventail avec des solutions et des produits spécialisés. Partenaire solide pour mettre en place des architectures IT pérennes et fournisseur d'e-commerce IT leader sur le marché européen, Bechtle propose un modèle économique alliant les prestations des sociétés de services et d'ingénierie informatiques à la vente directe de produits IT. Le groupe Bechtle AG compte environ 70 sociétés de services en Allemagne, en Autriche et en Suisse, ainsi que des sociétés réparties dans 14 pays européens lui permettant de proposer son offre e-commerce de produits informatiques. Fondée en 1983, l'entreprise, dont le siège social est à Neckarsulm, emploie plus de 11'000 collaborateurs. Bechtle propose à plus de 73'000 clients issus des secteurs de l'industrie, du commerce, des services publics et de la finance, une gamme complète de produits et de services informatiques (tous constructeurs confondus). Bechtle est cotée en bourse depuis 2000 et fait partie de l'indice technologique TecDAX depuis 2004. En 2018, son chiffre d'affaires a atteint le chiffre record de 4,3 milliards d'euros. Pour plus d'informations sur l'entreprise, rendez-vous sur bechtle.com

Entretien avec **Walter Sebenello**, Key Account Manager



La société Bechtle Suisse SA...

Walter Sebenello : Bechtle est un groupe constitué de plusieurs sociétés autonomes sur le plan managérial. Elle est spécialisée dans l'environnement informatique et la mise en place de solutions d'infrastructures auprès de nos clients. Nos réponses leur permettent de mieux collaborer en recourant

à des outils technologiques optimaux. L'entreprise Bechtle est présente en Europe avec plus de 11'000 collaborateurs, dont plus de 1'000 personnes pour le seul marché suisse. La majorité de nos effectifs sont des profils d'ingénieurs, de consultants, de techniciens et de chefs de projets, des professionnels présents sur le terrain. Directement impliquées dans la mise en place de nos solutions sur site, nos équipes interviennent auprès de nos clients tout au long de leur projet, que ce soit durant les analyses initiales, la définition et l'intégration

d'une solution dédiée à leurs besoins puis durant son évolution et son exploitation.

Comment l'entreprise est-elle organisée sur le territoire romand ?

W. S. : Bechtle Suisse SA compte un Managing Director chargé de la gestion des activités de l'entreprise pour le territoire de la Suisse romande couvert par ses bureaux de Morges et Carouge. Notre organisation participe à l'autonomie de nos équipes de Suisse romande dans leur approche de la clientèle et le type de produits proposés, tout en respectant une philosophie globale commune à l'ensemble du groupe. Ainsi, nos équipes d'experts sont formées et certifiées sur l'ensemble des solutions que nous proposons. Cette approche nous permet de demeurer très flexibles et de nous adapter au marché local. Cette flexibilité est importante pour intervenir dans un secteur principalement constitué d'acteurs très divers, de la PME aux grands groupes internationaux, en passant par les secteurs de la santé, de la finance, le secteur public et les organisations internationales.

Quels sont les secteurs d'activités auprès desquels vos équipes proposent leurs services en matière d'infrastructure IT ?

W. S. : Nos clients interviennent dans tous les secteurs. Nous proposons nos services aux professionnels médicaux, aux structures étatiques, aux acteurs industriels, aux entreprises de la biopharmacie, aux banques et aux assurances, entre autres. Sur le plan organisationnel, Bechtle est composé d'équipes de vente spécialisées dans l'ensemble de ces domaines.

Suite aux différentes réformes liées aux systèmes de facturation et de saisie électronique des données, quels sont les nouveaux défis auxquels le secteur de la santé se retrouve confronté ?

W. S. : Les systèmes de facturation et la saisie électronique des données font partie des sujets abordés par les établissements de santé. Globalement, ces derniers doivent disposer d'outils performants permettant aux utilisateurs d'accéder rapidement aux informations. Dans le domaine de la santé, les besoins en matière d'outils informatiques varient en fonction de la structure concernée. Les établissements de santé doivent composer avec de nouvelles technologies facilitant l'automatisation jusqu'à l'intelligence artificielle. Elles s'adressent à un jeune public issu de générations plus connectées et aux exigences supérieures en matière de performances des outils informatiques. Outre ce public d'une exigence accrue, l'environnement médical suisse est particulièrement développé, dans le secteur hospitalier comme dans la recherche. De ce fait, les acteurs exerçant dans ces domaines sont tenus de suivre les dernières innovations touchant le domaine de l'informatique pour demeurer performants.

Comment les établissements avec lesquels vous collaborez abordent-ils l'IT ?

W. S. : Le management IT a pour mission de faire fonctionner les outils informatiques dont dispose l'établissement en utilisant des ressources qui, souvent, ne sont plus adaptées. Les équipes ne sont plus suffisamment formées aux nouvelles technologies ou n'ont plus le temps d'assister à des présentations de produits ou de réaliser des évaluations. De plus, le monde informatique est composé d'une multiplicité de produits et de technologies. Dans cet environnement, les départements informatiques peuvent avoir de grandes difficultés à définir les solutions les plus adaptées à leurs besoins, actuels et à venir. Bechtle joue alors un rôle stratégique car il s'impose comme force de proposition. Ses équipes proposent la meilleure solution à un client et à un environnement donné, y compris dans le domaine de la santé.

Dans ce contexte, quelles solutions d'accompagnement proposez-vous aux établissements de santé ?

W. S. : Nous privilégions des solutions matérielles et logicielles permettant aux utilisateurs de mieux gérer l'infrastructure informatique et proposons des outils intégrables aux applications métiers tout en favorisant leur bonne gestion. Nous fournissons également des solutions offrant une plus grande flexibilité à l'utilisateur souhaitant se connecter où qu'il se trouve ou accéder à ses données depuis n'importe quel support. Nous proposons également des solutions de sécurisation des données.

Comment avez-vous développé votre gamme de produits dédiés au secteur de la santé ?

W. S. : Nous sommes en permanence à l'écoute de nos clients et la force du groupe Bechtle est de pouvoir répondre à l'ensemble de leurs demandes. Notre stratégie implique une proximité avec nos clients, ce qui explique l'existence de 70 succursales et l'organisation très décentralisée du groupe. Nous nous appuyons sur un réseau de constructeurs et

d'éditeurs que nous sélectionnons selon des critères de qualité très précis. Nous recueillons également les propositions de partenaires éventuels nous sollicitant spontanément, attirés par l'image du groupe Bechtle, reconnu pour la qualité des solutions qu'il propose et de l'expertise de ses ingénieurs.

En matière d'accompagnement, quelle est l'importance de la proximité régionale ?

W. S. : Bechtle a pour but d'être proche de ses clients. La Suisse étant un pays multi-lingue, cette proximité régionale est importante, pour la communication. Néanmoins la présence de nombreux établissements internationaux fait que l'ensemble de nos collaborateurs peut travailler également en anglais. Sur le plan commercial, la connaissance du marché et le contact local sont des atouts indéniables. Dans cette région romande, les habitants attachent une grande importance au relationnel et à la longévité dans le contact commercial. Ces relations durables avec nos clients ne peuvent être instaurées sans une stratégie de développement très proche du terrain. De même, sur le plan technique, le groupe s'efforce de collaborer avec des partenaires présents localement. L'ensemble des ingénieurs, techniciens et chefs de projet composant nos équipes sont basés en Suisse romande. Cependant, les ressources du groupe, nous permettent de faire appel à des compétences très diverses, à l'échelle nationale ou internationale, pour répondre à des besoins spécifiques. Notre objectif premier est de solliciter le professionnel pouvant répondre le plus efficacement aux besoins du client.

Dans quel cadre collaborez-vous avec la Clinique La Source ?

W. S. : Nous participons à la gestion usuelle de son parc informatique en apportant nos compétences pour soutenir les ingénieurs de la clinique. Nous proposons à l'établissement des services de conseil ponctuels concernant le poste de travail. En dehors d'Imprivata, solution intégrée d'authentification et de gestion d'accès, nous sommes présents sur tous les sujets gravitant autour des technologies Microsoft, qu'il s'agisse de la gestion du parc informatique, de l'environnement Exchange ou de l'active directory.

Quel bilan dressez-vous de cette collaboration ?

W. S. : Je suis présent depuis de nombreuses années sur le territoire suisse romand au sein de Bechtle et j'entretiens de bonnes relations avec le chef du service informatique de la Clinique. Cela étant, notre collaboration avec la Clinique La Source reste cyclique car elle dispose d'équipes d'ingénieurs informatiques compétentes capables d'assurer la gestion de son infrastructure IT. Nos équipes sont donc sollicitées durant des périodes critiques ou des pics d'activités durant lesquels la clinique a besoin du support de nos experts.

Quelles sont les perspectives d'évolution pour Bechtle sur le marché de la santé ?

W. S. : Notre objectif est de poursuivre nos efforts pour faire reconnaître le groupe, améliorer sa visibilité et proposer à un nombre croissant de clients du domaine de la santé des solutions spécifiquement dédiées à leur secteur. Nous souhaitons développer commercialement notre activité dans le domaine de la santé publique, notamment en nous rapprochant de partenaires reconnus par les professionnels du secteur. Pour la santé, comme pour tout autre domaine, Bechtle propose un catalogue de produits bénéficiant des plus hauts niveaux de certification. Aussi, notre stratégie est de disposer de la maîtrise totale des solutions que nous proposons afin de demeurer pleinement indépendant vis-à-vis des éditeurs ou des constructeurs.

Témoignage



« *Imprivata nous permet une grande flexibilité et la constitution de profils utilisateurs différents. Nous adaptons ainsi notre réponse informatique aux besoins de chaque collaborateur, tout en préservant l'homogénéité de notre réseau, essentielle pour garantir sa sécurisation.* »

Entretien avec Etienne Marchand, chef du service informatique, Clinique de La Source

Comment définiriez-vous le système d'information de la Clinique de La Source ?

Etienne Marchand : Avec ses 150 lits et ses 7 salles d'opération, la Clinique de La Source compte environ 600 collaborateurs et plus de 500 médecins accrédités indépendants. Elle appartient à la Fondation La Source, institution privée à but non lucratif qui chapeaute également l'Institut et Haute Ecole de la Santé La Source (HES-SO). Dans ce contexte, son organisation nécessite un réseau informatique performant et efficient. Nous possédons deux centres de données synchronisés ainsi qu'un troisième datacenter externalisé servant de solution de secours en cas d'urgence. Notre système d'information regroupe environ 150 serveurs virtualisés et gère près de 400 PC disposant des systèmes d'exploitation Windows 8 et Windows 10. L'ensemble de l'infrastructure est hébergé par le système hyperconvergencé Nutanix.

Quelles sont les solutions et prestations mises en place par Bechtel au sein de la clinique ?

E. M. : Pendant plusieurs années, nous avons eu recours à la solution de bureau virtuel Citrix avant de la décommissionner et de modifier toute notre architecture réseau. Bechtel nous a également fourni la solution de Microsoft SCCM qui permet de déployer les mises à jour d'applicatifs ainsi que les patches de sécurité sur les bureaux virtuels et les serveurs de notre réseau. Nous avons sollicité Bechtel pour des consultations dans le cadre du déploiement de Windows 10, et lors de l'intégration de la solution SCCM dans la nouvelle version de notre SI. Nous avons également fait appel à Bechtel lorsque nous avons voulu acquérir la solution Imprivata.

Vous déployez actuellement l'authentification par badge électronique à travers la solution Imprivata. Quels sont les atouts de ce type d'authentification ?

E. M. : Cette solution permet une authentification rapide et simplifiée des utilisateurs. Dès la première authentification complète par badge, login et mot de passe, la session est valide pour une période donnée et

ainsi l'utilisateur peut être automatiquement authentifié pendant cette période par une simple lecture de son badge. Dès la période passée une nouvelle authentification complète est demandée. Ainsi, chaque utilisateur peut accéder rapidement aux ressources du PC tout en limitant le risque d'usurpation d'identité. De plus, grâce au SSO applicatif, le système permet aux utilisateurs d'être identifiés dans tous les applicatifs métiers avec un mot de passe unique. Pour le département informatique, cette solution d'authentification permet une meilleure homogénéisation de la sécurité du réseau, un meilleur verrouillage des sessions et de meilleurs usages pour l'ensemble des utilisateurs du SI.

Comment se déroule le déploiement de la solution Imprivata ?

E. M. : Nous menons actuellement deux projets parallèles, le déploiement d'Imprivata et le renouvellement des postes informatiques de nos collaborateurs pour passer de Windows 8.1 à Windows 10. De ce fait, nous profitons de la migration vers ce nouveau système d'exploitation pour intégrer sur chaque poste la solution d'authentification Imprivata. En alliant ces deux projets, nous essayons d'optimiser ces opérations. Nous devons cependant tenir compte des besoins très différents de nos utilisateurs aux métiers très variés allant du bloc opératoire aux fonctions administratives en passant par l'hôtellerie, entre autres. Le retour des équipes hospitalières est très satisfaisant alors que nous avons déployé la solution dans près de 50 % des installations. Actuellement, le laboratoire, le bloc opératoire, le secrétariat de la radiologie et plusieurs services disposent de la solution Imprivata. Durant cette année 2020, nous la déploierons sur l'ensemble des unités de soins.

Dans quelle mesure Bechtel peut-il vous accompagner et vous conseiller dans l'évolution de votre SI ?

E. M. : Nous avons eu recours aux services de ses équipes pour des consultations spécifiques. Leurs compétences très pointues concernant l'outil SCCM nous ont été d'une aide précieuse. Bechtel est assurément un partenaire sur lequel nous pouvons compter dans les domaines du stockage de données et de la gestion de serveurs, entre autres.