

TÉMOIGNAGE CLIENT

SERVICES POUR LES SOINS INTENSIFS DES HOPITAUX DURANT LA PANDÉME ET AU-DELÀ

Renouvellement de contrat avec de nouveaux services, permettant d'améliorer considérablement l'expérience des utilisateurs.

SERVICES

- Workplace Technology Procurement
- Workplace Technology Integration
- Advanced Vulnerability Management
- Deskside Services
- Hardware Lifecycle Management
- Technology Maintenance
- Endpoint Management
- Service Desk
- TechCenter
- Directory & Core Infrastructure Services
- Application Packaging
- Hardware Asset Management
- Cloud Engineering Support
- Network Maintenance and Support
- Managed Data Center LAN (Traditional)
- Managed Campus (Traditional)
- Managed SD Campus; Managed SD LAN
- Endpoint Security
- Customer Information Security Management

L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Une agilité et une mobilité accrues
- Amélioration de l'accès à l'information
- Amélioration de la communication/collaboration
- Amélioration des performances
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Renforce l'agilité de l'entreprise
- Amélioration de la productivité
- Augmente la sécurité
- Réduction des coûts
- Soutenir la numérisation

OBJECTIF

Computacenter soutient l'infrastructure technique du Worcestershire Acute Hospital NHS Trust (WAHT) via un contrat de services depuis de nombreuses années. En 2021, le contrat devait être renouvelé et la transition vers de nouveaux services innovants était une priorité. Cependant, alors que nous étions en train de négocier le renouvellement du contrat au début de 2020, le monde a été frappé par la pandémie de Covid-19. La mise à disposition d'installations de travail à distance pour le personnel est devenue primordiale, ce qui a nécessité l'accélération des plans pour de nouveaux services. Il fallait également assurer un suivi à distance des patients et simplement être en mesure de fournir des services cliniques quotidiens pendant la crise du Covid.

SOLUTION

WAHT a renouvelé le contrat de services avec Computacenter et a négocié un certain nombre d'éléments pour assurer la continuité des activités et la certitude d'un suivi du service tout au long de la pandémie. Il a reçu plusieurs nouvelles demandes d'accompagnement, notamment sur le support de la gestion des dossiers de soins numériques, une protection accrue en matière de cybersécurité et de correctifs, la distribution d'équipements mobiles supplémentaires pour aider les cliniciens dans leur rôle quotidien, et des iPads pour les patients afin qu'ils puissent rester en contact avec leurs proches.

Autre nouveauté : le NGSD (Next Generation Service Desk) de Computacenter - un support multicanal avec des capacités de libre-service via un portail pour les utilisateurs finaux - et nos TechCenters pour le support à distance et sur site, offrant aux utilisateurs de WAHT un accès pratique à des experts informatiques polyvalents.

RÉSULTAT

La première année du contrat renouvelé a entraîné une transformation numérique significative pour le Trust, avec de nouveaux outils et fonctionnalités numériques apportant une expérience utilisateur nettement améliorée. L'adoption du NGSD a été accueillie avec enthousiasme, avec un passage de 50 % du service d'assistance traditionnel à une assistance multicanaux, tandis que l'adoption des TechCenters a été un énorme succès, avec un taux de satisfaction de plus de 95 %.

Quant à l'avenir, le WAHT prévoit déjà de travailler avec Computacenter pour mettre en œuvre la reconnaissance vocale intelligente, et d'intégrer et de diffuser ces outils dans l'ensemble de l'organisation, tandis que le WAHT reconnaît ouvertement que la compréhension de Computacenter de la façon de travailler dans un environnement hospitalier de soins intensifs est forte et continue de se renforcer.





Notre contrat de services arrivant à échéance, j'ai décidé de prolonger notre contrat avec Computacenter, tout en négociant et en consolidant certains éléments pour assurer la continuité de l'activité et la sécurité du service."

Vikki Lewis
Chief Digital Officer
Worcestershire Acute Hospitals
NHS Trust



La plateforme NGSD de Computacenter a fait un tabac ! Les Tech Bars ont également été très bien accueillis et le taux de satisfaction des clients est de plus de 95 % - ce qui me fait chaud au cœur car nous donnons réellement à nos cliniciens et à nos équipes quelque chose dont ils ont besoin."

Vikki Lewis
Chief Digital Officer
Worcestershire Acute Hospitals
NHS Trust

CONTEXTE, ENJEUX ET OBJECTIFS

Soutenir les systèmes médicaux qui sont essentiels pour maintenir un niveau exceptionnel de soins aux patients, pendant une crise mondiale sans précédent.

Les systèmes numériques sont indispensables à la prestation de services cliniques. Le Worcestershire Acute Hospital NHS Trust (WAHT) possède une infrastructure technique qui prend en charge environ 300 applications et tous les systèmes commerciaux et cliniques exploités dans ses trois hôpitaux de Redditch, Kidderminster et Worcester.

Historiquement, Computacenter est le partenaire de services technologiques de WAHT qui prend en charge ses besoins informatiques de première, deuxième et troisième ligne. Cependant, en 2021, le contrat de services devait être renouvelé. Vikki Lewis, directrice exécutive des données, du numérique et de la technologie, et responsable du numérique pour les hôpitaux aigus du Worcestershire, plante le décor en nous ramenant au début de 2020.

"En discutant avec les cliniciens et d'autres parties prenantes clés, nous avons créé une base de référence pour savoir où nous étions et où nous devons être au cours de ce qui était censé être un semestre normal ! Puis, comme nous le savons, en mars 2020, la première vague de Covid est arrivée. Ces priorités ont été bouleversées. Nous devons alors donner la priorité au travail à distance pour notre personnel, au suivi à distance pour nos patients, et nous assurer que nous faisons ce qu'il fallait pour soutenir la prestation des services cliniques au quotidien.

"En même temps, l'une de mes décisions clés en 2020 était de décider de l'avenir de notre contrat de services, qui arrivait à échéance. Sachant que notre réponse à la pandémie allait être dévorante pendant de nombreux mois, j'ai décidé de prolonger notre contrat avec Computacenter, tout en négociant des éléments pour assurer la continuité des activités et la certitude du service."

DÉTAIL DE LA SOLUTION

Fournir l'ancien avec le nouveau, tout en assurant la continuité des activités et la certitude du service tout au long de la pandémie.

Le nouveau contrat avec Computacenter a été signé et a débuté en avril 2021, mais pendant les 12 mois précédents, WAHT et Computacenter ont travaillé en partenariat pour guider le Trust à travers la pandémie de Covid, extrêmement exigeante. Il s'agissait d'étendre considérablement les capacités en matière de télétravail, ainsi que de suivi à distance des patients.

Computacenter a fourni des iPads à tous les services d'hospitalisation du WAHT afin que les patients puissent rester en contact avec leurs proches à une époque où les visites étaient interdites - ce que Vikki Lewis décrit comme "un don" et aussi "une chose simple, mais pratique et efficace". Nous avons également fourni des talkies-walkies au personnel de l'unité de soins intensifs pour remplacer les téléphones portables, avec lesquels il était difficile de travailler en raison de l'encombrement supplémentaire de l'équipement de protection individuelle.

En 2020, Computacenter a fait passer WAHT sur notre solution NGSD (Next Generation Service Desk). Ce service offre un support intelligent aligné sur les préférences personnelles, permettant aux utilisateurs d'accéder à un portail d'utilisateur final et d'être plus autonomes. Nous offrons également un accès pratique à des experts informatiques polyvalents, avec une assistance et un soutien à distance et sur site via nos services respectifs de Service Desk et TechCenter.

NGSD offre désormais un service 24/7 à WAHT qui est plus accessible et plus réactif à travers les canaux de support numérique suivants :

- Assistance informatique à tout moment et en tout lieu via un portail en ligne intuitif et une application mobile,



Computacenter travaille à nos côtés jour après jour, minute après minute. Leur compréhension du travail dans un hôpital de soins intensifs est désormais ancrée dans la psyché de Computacenter. ”

Vikki Lewis
Chief Digital Officer
Worcestershire Acute Hospitals
NHS Trust

- Une équipe d'agents dédiés du Service Desk Computacenter,
- Possibilité d'enregistrer les incidents, d'automatiser la réinitialisation des mots de passe, de lancer des tchats d'assistance en ligne et de cliquer sur un bouton "Cela me concerne" qui permet aux utilisateurs de signaler automatiquement si un problème informatique existant affecte leur travail,
- Accès à des articles de connaissance qui répondent aux questions courantes des utilisateurs,
- Tchat en ligne et chatbots,
- TechCenters (ou Tech Bars) pour une assistance sans rendez-vous avec un technicien informatique,
- Gestion automatisée des demandes.

“La solution NGSD a été un véritable succès”, confirme Vikki Lewis. “Nous avons été surpris par le niveau de demande pour cette nouvelle fonctionnalité numérique. Nous avons également mis en place des “Tech Bars” où le personnel peut se rendre et parler à un technicien, ce qui permet de réserver un créneau horaire ou de se présenter et le technicien vous aidera. Cette présence humaine supplémentaire pour nos équipes a rencontré un succès total. ”

Enfin, Computacenter a contribué à jeter les bases de la modernisation de l'infrastructure de WAHT, notamment en mettant à jour le réseau, les commutateurs centraux et la capacité Wi-Fi.

DÉTAIL DES RÉSULTATS

Amélioration significative de la satisfaction des utilisateurs finaux, maturation de la relation fournisseur-client et maîtrise de l'assistance à un hôpital de soins intensifs.

La première année du contrat de services renouvelé entre WAHT et Computacenter a permis une transformation numérique significative pour le Trust. Comme le révèle Vikki Lewis : “Nous avons effectué un énorme travail de transition et nous avons également mis en œuvre de nombreux nouveaux outils numériques et de nouvelles fonctionnalités numériques, ce qui a donné une impression différente à l'utilisateur final.

“En particulier, l'adaptation à NGSD et à ses nouveaux canaux d'assistance a été un grand succès pour nous, et les réactions ont été excellentes. Mais en termes de statistiques réelles, nous avons constaté un changement de 50 % en faveur du nouveau canal numérique par rapport au modèle traditionnel de réponse téléphonique - c'est fantastique. Le feedback général est vraiment positif de la part de la majorité du personnel, en particulier à propos du Tech Bar, dont le taux de satisfaction des clients est d'environ 95 %.

Par ailleurs, les fonctions “Cela me concerne” et de diffusion ont permis de réduire le volume des tickets du Service Desk, tout en offrant une visibilité immédiate des problèmes généraux, et la fonction “Shift Left” continue de permettre aux utilisateurs d'être plus autonomes dans des domaines jusque-là inexploités.

En ce qui concerne l'avenir, Vikki déclare : “Computacenter est notre partenaire stratégique, qui travaille à nos côtés minute par minute. Nous allons continuer à nous développer et à évoluer vers une relation durable, et nous travaillons déjà ensemble sur la reconnaissance vocale intelligente, en l'intégrant et en diffusant ces outils dans toute l'organisation. De plus, la compréhension du travail dans un hôpital de soins intensifs est maintenant intégrée dans la psyché de Computacenter. Computacenter fait également partie intégrante du succès du système de soins intégrés (ICS), en travaillant à nos côtés. Nous servons les patients où qu'ils se présentent, il est donc important qu'ils disposent d'informations sur leur lieu de soins. ”

À PROPOS DE WORCESTERSHIRE ACUTE HOSPITAL NHS TRUST

Worcestershire Acute Hospitals NHS Trust fournit des services hospitaliers à partir de trois sites principaux à Redditch, Kidderminster et Worcester et réalise un chiffre d'affaires d'environ 460 millions de livres par an. Il dessert près de 600 000 personnes et, en 2020, a fourni des soins à environ 240 000 patients différents. Le Trust emploie près de 6 000 personnes, compte 800 bénévoles et propose 42 sous-spécialités, tout en gérant deux services d'urgence de type 1.

PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services et lire d'autres témoignages, connectez-vous sur www.computacenter.com
