

Un grand hôpital de Toronto a choisi Lexmark pour consolider son équipement de sortie, fournir une gestion et une maintenance continue de son parc d'appareils, assurer la compatibilité avec des applications logicielles spécialisées, réduire considérablement ses coûts et permettre à ses employés de consacrer plus de temps sur les soins aux patients.

## L'hôpital général de North York a réduit son coût total de propriété de 30 p. cent par l'impartition de la gestion et de la maintenance de ses imprimantes à Lexmark.

### L'institution

L'hôpital général de North York est un hôpital universitaire communautaire qui dessert environ 400 000 personnes dans la grande région métropolitaine de Toronto, et qui comprend également des programmes régionaux additionnels dont la portée englobe tout le sud central de l'Ontario. L'hôpital, avec ses presque 5000 employés, médecins et bénévoles, a hospitalisé presque 28 000 patients, reçu la visite de plus de 90 000 personnes à son centre de soins urgents et à son département d'urgence Charlotte & Lewis Steinberg, de 280 000 patients en externe et a effectué plus de 31 000 chirurgies de jour en 2008. Les revenus durant l'exercice 2008 ont été de 313 millions de dollars.

### Le défi

Il y a 10 ans, plusieurs organismes considéraient la venue de l'an 2000 comme une catastrophe potentielle du point de vue de l'informatique. L'hôpital général de North York y a plutôt vu une belle occasion. Plutôt que de recoder à la hâte des dizaines d'applications existantes pour en assurer la compatibilité avec l'an 2000, l'institution a plutôt choisi de redémarrer à neuf, en consacrant presque deux ans à l'acquisition, aux essais et au déploiement des solutions logicielles les plus avancées sur le marché : Infinium® pour la gestion financière et des ressources humaines, et Cerner® Millennium, un système d'information pour les institutions en soins de santé.

« Nous avons choisi les bons logiciels, mais ce qui nous manquait, c'était une stratégie globale pour l'impression », explique Gerry Dimnik, le directeur des services d'information de l'hôpital général de North York.

Quoique l'hôpital utilisait déjà un modèle centralisé basé sur des imprimantes départementales en réseau et un nombre limité d'imprimantes personnelles de bureau, les appareils utilisés venaient de plusieurs fabricants et avaient été achetés au fil des ans. Cet assemblage hétéroclite d'équipements augmentait les coûts de soutien et nécessitait une grande quantité de cartouches de toner différentes.

Ce parc d'imprimantes accusait déjà le poids des années et devait de toute façon être remplacé. L'hôpital décida alors d'adopter une stratégie de fournisseur unique.

« Il nous semblait préférable d'avoir un seul fournisseur d'impression du point de vue de l'impression, du soutien et des fournitures consommables »,

« Nous ne nous occupons plus du remplacement des cartouches de toner ou de la maintenance des équipements. Lexmark s'occupe de tout cela pour nous, ce qui permet à notre personnel de se concentrer davantage sur les soins aux patients plutôt que sur l'équipement. »



— Gerry Dimnik  
Directeur des services d'information  
Hôpital général de North York  
Toronto, Ontario  
[www.nygh.on.ca](http://www.nygh.on.ca)

poursuit Dimnik. « Quelle que soit la plate-forme d'impression choisie, elle devait être entièrement compatible avec nos applications et notre matériel, tout spécialement avec Cerner, notre système d'information pour soins de santé, qui tourne sous IBM® AIX® et Infinium, qui tourne sous notre système IBM AS/400® avec DB2®. » Dans les faits, l'hôpital n'a considéré que les produits dûment certifiés par Cerner.



L'hôpital souhaitait également entamer la consolidation des imprimantes, des copieurs et des télécopieurs à fonction unique dans des imprimantes multifonctionnelles intégrées (IMF), et voulait également utiliser la capacité des télécopies en réseau pour interagir avec IsoFax®, le serveur de télécopie déjà en place, pour ainsi éliminer des dizaines de lignes téléphoniques analogiques coûteuses. La dernière exigence concernait les activités du service de TI, qui souhaitait se débarrasser de la gestion quotidienne du parc, du suivi des actifs et de la maintenance, pour simplement avoir à payer pour le nombre de pages imprimées. Grâce à l'impartition de ces fonctions et à l'adoption d'un modèle forfaitaire « coût par page », l'hôpital pourrait réduire ses coûts généraux d'exploitation et permettre à son personnel d'assistance aux utilisateurs de se concentrer sur le soutien des nouvelles applications logicielles.

Ses exigences une fois définies, l'hôpital général de North York a émis une demande de prix détaillée à plusieurs fournisseurs. Parmi les réponses reçues, seul Lexmark a été en mesure de satisfaire à toutes les exigences pour le rendement, le prix, la fiabilité à long terme, la capacité de diagnostic à distance et le soutien sur place, la compatibilité, le coût total de propriété à vie et la durabilité du point de vue de l'environnement.

**Seule Lexmark a été en mesure de satisfaire à toutes les exigences pour le rendement, le prix, la fiabilité à long terme, la capacité de diagnostic à distance et du soutien sur place, de la compatibilité, du coût total de propriété à vie et de la durabilité du point de vue de l'environnement.**

### La solution

L'hôpital général de North York a installé une combinaison de 250 imprimantes laser réseau et IMF Lexmark. Pour mettre en oeuvre le modèle forfaitaire du coût par page et les partitions de la gestion du parc, l'hôpital a choisi le service Lexmark de gestion de parcs distribué (GPD).

Dans une première étape, les techniciens de Lexmark ont répertorié l'emplacement physique précis de chaque appareil. Le service GPD Lexmark comprend la surveillance du rendement du parc, l'exécution de tâches basées sur le réseau par un centre dédié d'opérations à distance et des services continus d'évaluation qui peuvent révéler des possibilités additionnelles d'économies de coûts et d'amélioration de processus. Des alertes de service générées par les appareils eux-mêmes sont transmises à ces techniciens, qui peuvent ensuite effectuer des procédures à distance de diagnostic ou encore du service sur place si nécessaire.

« Nous ne nous occupons plus du remplacement des cartouches de toner ou de la maintenance des équipements », indique Dimnik. « Lexmark s'occupe

de tout cela pour nous, ce qui permet à notre personnel de se concentrer davantage sur les soins aux patients plutôt que sur l'équipement. »

Au cours de la phase de déploiement, l'hôpital général de North York a découvert que les outils fournis avec l'environnement AIX pour la configuration des imprimantes n'étaient pas très intuitifs, ni conçus pour l'efficacité.

« Lexmark nous a fourni un outil graphique qui nous permet rapidement de définir toutes les imprimantes dont nous avons besoin », poursuit Dimnik.

« Cet outil graphique nous a permis de créer et de sauvegarder des scripts, rendant le processus entier très efficace. » De la même manière, Lexmark possède une vaste expérience dans l'interface de ses produits avec plusieurs types de serveurs de télécopie, mais pas avec IsoFax. « Nous avons fait part de ce problème à Lexmark. Dans un court laps de temps, Lexmark a développé un module d'intégration qui s'est avéré parfaitement fonctionnel. »

### Les résultats

L'adoption d'un modèle forfaitaire basé sur le coût par page et du service de GPD a généré des dividendes intéressants pour l'hôpital général de North York. Le coût total de propriété a été réduit de 30 p. cent. Avec en main les données détaillées d'utilisation pour chacun des appareils, l'hôpital comprend maintenant comment sont distribuées les 7 millions de pages produites annuellement par les différents départements, même au niveau d'un utilisateur en particulier. Les actifs peuvent maintenant être suivis facilement et les appareils peuvent être rapidement redéployés pour apparier la demande à la vitesse et la capacité de sortie. Depuis la mise en oeuvre, le temps du technicien consacré à la fonction d'impression dans l'institution a été réduit de 25 p. cent.

Plusieurs télécopieurs et copieurs autonomes ont été retirés, de même que toutes les lignes téléphoniques analogiques dédiées qu'ils utilisaient. La grande variété des cartouches de toner a pu être réduite à seulement trois types de cartouches. L'hôpital général de North York jouit maintenant d'une capacité qui n'était pas prévue initialement dans le devis original. En utilisant une cartouche spéciale contenant du toner à reconnaissance de caractères magnétiques (MICR), l'hôpital peut maintenant produire ses propres chèques à partir du module Infinium de comptes fournisseurs sur du papier blanc spécialisé à faible coût.

Mr. Dimnik demeure impressionné par Lexmark, bien longtemps après la vente. « À chaque fois que j'ai appelé pour relever un problème, que ce soit pour la maintenance, les prix ou même pour en apprendre sur les nouveaux produits à venir, on m'a répondu rapidement et efficacement », dit Dimnik. « Lexmark nous a toujours prouvé qu'il connaissait bien notre secteur et a toujours répondu rapidement à nos besoins, qu'ils soient petits ou grands. »

À l'hôpital général de North York, le partenariat avec Lexmark a réduit les coûts, amélioré la productivité et permis à du personnel additionnel de se concentrer sur sa mission.