

# CASE STUDY

Développer la mobilité pour améliorer l'assistance aux personnes vulnérables



## LEURS OBJECTIFS

- Renforcer l'esprit de collaboration, le sentiment d'appartenance et le bien-être au travail du personnel de la Croix-Rouge Luxembourgeoise.
- Améliorer l'efficacité des soignants de la Croix-Rouge lors de leurs interventions quotidiennes au domicile des patients et auprès des personnes dépendantes ou fragilisées.
- Assurer une sécurité optimale de l'information, tant sur le plan de l'intégrité des données médicales des patients que de la protection des données personnelles des personnes aidées et des salariés de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

## LES DÉFIS

- Mettre en place une solution de Gestion des Appareils Mobiles (UEM) permettant de disposer d'un terminal le plus ouvert possible tout en assurant un haut niveau de sécurité de l'équipement
- Conjuguer une haute disponibilité des services avec une diminution de leur empreinte financière
- Faciliter et sécuriser l'accès aux dossiers des patients lors des déplacements journaliers du personnel soignant



## LA SOLUTION

- Déploiement par les spécialistes de Telindus de la plateforme Citrix XenMobile de gestion de la mobilité d'entreprise
- Hébergement et gestion de la solution dans les data centres de Telindus

## LES RÉSULTATS

Le programme de développement de la mobilité mené conjointement avec Telindus a permis à la Croix-Rouge luxembourgeoise d'équiper 1500 collaborateurs - essentiellement les membres du personnel soignant - d'un équipement performant, sécurisé et hautement disponible :

- La nouvelle plateforme de Gestion de la Mobilité déployée et gérée par Telindus autorise le déploiement centralisé des nouvelles applications sur les appareils et garantit l'homogénéité des versions d'applications pour l'ensemble du personnel
- La gestion des incidents à distance par l'équipe IT en est grandement facilitée et les interventions techniques sont transparentes pour les utilisateurs, ne causant plus d'interruption de service

- La mise en oeuvre de la nouvelle solution se traduit par un gain de temps considérable pour l'équipe IT comme pour les utilisateurs, l'accès aux données est fortement simplifié tout en faisant l'objet d'une sécurisation accrue
- L'Expérience Utilisateur s'en trouve enrichie, à la satisfaction de toutes les parties prenantes : personnel soignant, équipe informatique et Direction Générale de la Croix-Rouge luxembourgeoise

## LES BÉNÉFICES POUR LA CROIX-ROUGE

- Le projet a été pensé non seulement pour les cadres et la direction de la Croix-Rouge luxembourgeoise mais aussi et surtout pour le personnel mobile : les soins à domicile sont une des missions clés de la Croix-Rouge et optimiser le travail des soignants est primordial
- La Croix-Rouge luxembourgeoise est parvenue à moderniser son image en adaptant les principes du BYOD aux contraintes de sécurité du secteur des soins de santé et aux réalités du terrain rencontrées quotidiennement par son personnel, ce qui permet à la société de poursuivre et d'intensifier ses efforts en vue d'améliorer le bien-être au travail et de renforcer du lien salarié-entreprise
- Outre le renforcement effectif de la sécurité de l'information sur les périphériques mobiles, l'équipe IT de la Croix-Rouge a déjà pu observer une réduction importante de l'effort de gestion de la flotte mobile, une optimisation d'agilité dans le traitement des incidents, une diminution des temps d'intervention, ainsi qu'une augmentation de la transparence et de la maîtrise des coûts liés à la mobilité du personnel
- La solution Citrix XenMobile est parfaitement intégrée aux processus de travail de la Croix-Rouge luxembourgeoise tant avec l'application métier de la Croix-Rouge qu'avec la plateforme Microsoft Office 365
- L'équipe IT de la Croix-Rouge peut compter sur la réactivité d'un grand partenaire local capable de lui apporter de bout-en-bout une solution adaptée, fondée sur un niveau de compétence élevé et un support technique à la qualité éprouvée
- La Croix-Rouge luxembourgeoise dispose aujourd'hui d'une solution de gestion de la mobilité pérenne et largement ouverte aux évolutions futures.

# DÉCOUVREZ LEUR HISTOIRE



«En 2016, nous avons fait le choix d'externaliser notre infrastructure informatique dans les centres de données de Telindus. Dans un second temps, c'est l'ensemble de la gestion de cette infrastructure qui a été confié à notre partenaire. Aujourd'hui, un large part de notre activité métier est gérée par Telindus sous forme de services managés, du centre de support à la gestion de nos serveurs en passant par nos bases de données.» «La solution de gestion de la mobilité préconisée par Telindus a fait l'objet d'une démonstration en conditions réelles à l'attention des membres de la direction de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Cette possibilité de 'toucher du doigt' notre futur environnement de travail a grandement contribué à nous convaincre que nous faisons le bon choix, tant du point de vue technologique qu'en matière de compréhension de nos besoins.»

**MARTIAL ARNOLD** - Directeur IT de la Croix-Rouge luxembourgeoise