



## DIFFUSION ÉLECTRONIQUE

# Unilab automatise l'envoi de ses courriers

Avec l'outil Esker DeliveryWare Platform, le laboratoire lyonnais s'affranchit des contraintes quotidiennes de traitement et de diffusion de quelque 2 000 rapports d'analyses médicales.

Par Rémi Langlet

**E**n un trimestre, Unilab a totalement réorganisé l'acheminement de ses rapports d'analyses aux patients, médecins et cliniques. Cette entreprise lyonnaise qui réunit quatre laboratoires traite en moyenne 1 000 à 1 200 dossiers de patients par jour, impliquant l'envoi d'environ 2 000 rapports d'analyses. « Avant la mise en place de la solution DeliveryWare d'Esker, chaque laboratoire devait imprimer ses résultats produits par le système de gestion de laboratoire [SGL, Ndlr] fonctionnant avec AS/400. Les comptes rendus étaient imprimés en autant d'exemplaires que de destinataires puis validés et signés un par un par les biologistes. Dans chaque laboratoire, une secrétaire était affectée au tri, les rapports devant être mis sous enveloppe à l'aide d'une plieuse, puis affranchis avant d'être expédiés », explique Jean-Michel Paret, directeur d'Unilab.

### L'existant est préservé

À l'origine du projet, la société souhaitait s'équiper d'un centre de production pour l'impression et la mise sous pli, et mettre en place un système de signature électronique indépendant du SGL d'origine Openlab – évitant aux secrétaires d'incessants déplacements auprès des biologistes. Consulté en avril der-

nier, l'intégrateur Kernel Networks, spécialisé dans le monde de la santé, propose à Unilab de mettre en place Esker DeliveryWare Platform, une solution de diffusion automatique de documents. Prise en charge des flux d'impression sortants du SGL, apposition de signatures électroniques, mise sous pli, acheminement vers les destinataires (par courrier, SMS ou LS) et archivage... La plate-forme logicielle participe à la mise en place d'un véritable service courrier centralisé et automatisé. De plus, elle préserve toute l'infrastructure informatique LAN et WAN existante. « Mais surtout, elle reste indépendante du SGL que nous changeons tous les quatre à cinq ans », précise Jean-Michel Paret. L'installation de la solution sur un serveur Dell PowerEdge dédié fonctionnant avec Windows 2000 SP3 s'effectue après deux mois d'audit du système d'information et de l'organisation d'Unilab par Kernel Networks. Reste à réaliser le paramétrage, définir les règles de routage et procéder aux tests. Jean-Michel Paret souhaite aussi revoir les règles de composition définies par Unilab pour la mise en page des rapports. L'outil de composition doit permettre d'intégrer automatiquement la signature numérisée du biologiste. Deux mois seront nécessaires pour finaliser l'ensemble.

### Unilab

- **Activité** : laboratoire d'analyses médicales.
- **Siège** : Lyon (69).
- **Effectif** : 80 personnes.
- **Chiffre d'affaires 2002** : 8,3 millions d'euros.

### Les coûts

- Le projet a généré un coût légèrement supérieur à 40 000 € ttc. La mise en place de la solution Esker DeliveryWare Platform a nécessité la mise en place d'un serveur (Dell PowerEdge 600 fonctionnant avec Windows 2000 SP3, 5 utilisateurs, avec écran, clavier et souris) ainsi qu'un onduleur.
- La partie matérielle a été facturée 6 670 € ttc et la plate-forme logicielle, 35 860 € ttc.

### Les gains

- Deux à trois heures quotidiennes par biologiste.
- Une à deux heures quotidiennes par secrétaire.
- Diffusion automatique des courriers.
- Amélioration de la qualité de service.
- ROI sur neuf mois.

« Notre travail de paramétrage reposait toujours sur le même principe, qu'il s'agisse d'apposer la signature électronique d'un biologiste, d'archiver un rapport d'analyse ou d'envoyer un SMS avertissant un patient de la mise à disposition de son rapport

### SI VOUS ÊTES PRESSÉ

Pour optimiser la diffusion d'environ 2 000 comptes rendus de résultats d'analyses auprès des patients, médecins et cliniques, Unilab, qui regroupe quatre laboratoires à Lyon, a adopté la solution de reconnaissance et de diffusion automatiques de documents Esker DeliveryWare Platform. Indépendante des infrastructures informatiques existantes, celle-ci n'a demandé que trois mois pour être déployée par la SSII Kernel Networks. Elle a permis la mise sur pied d'un véritable service courrier informatisé, générant une économie de temps et une meilleure qualité de service.



« La mise en route de la solution s'est passée de façon tout à fait transparente pour les utilisateurs. »

Jean-Michel Paret, directeur d'Unilab.

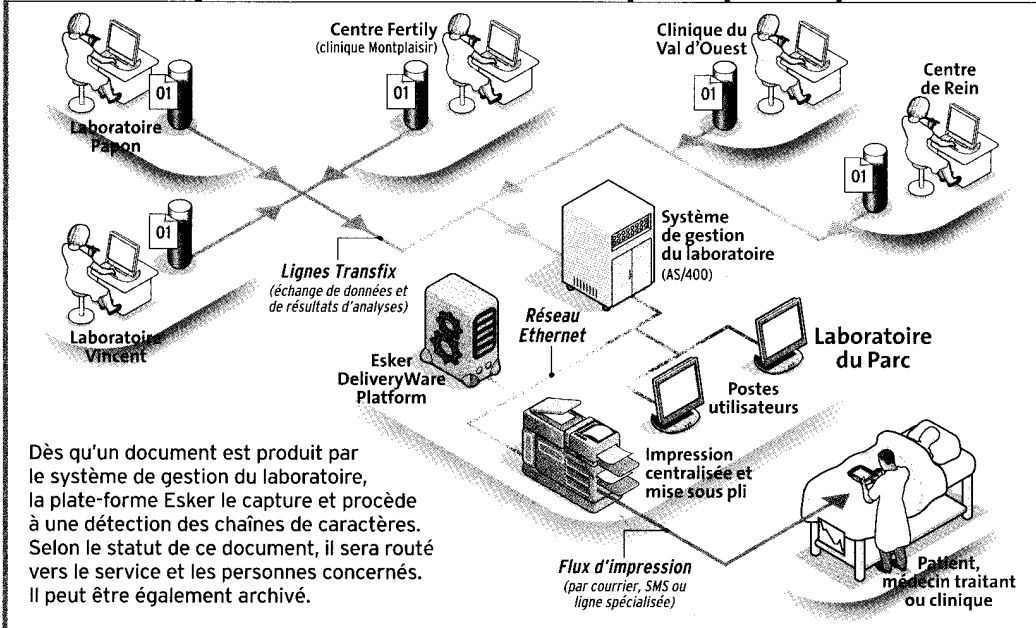
dations de la technicienne ayant travaillé sur l'analyse, d'un système expert et du biologiste responsable du secteur. Et ce, afin d'être en conformité avec le GBEA (Guide de bonne exécution des analyses). De même, ce dernier impose certaines règles de conduite quant à l'archivage (relevé chronologique des examens, comptes rendus des examens nominatifs...). Dans le cas où le document revêt le statut de rapport définitif, EDP procède à sa conversion en PDF, à son indexation puis à son archivage « au fil de l'eau ». Il est alors stocké sur le disque dur de la station et directement intégré dans la base de données. Parallèlement, l'archivage peut avoir lieu sur CD et DVD avec indexation et consultation par requêtes à l'aide d'un navigateur. L'historique porte sur vingt années.

### Des gains immédiats

Début juillet, la plate-forme est activée de façon transparente pour les biologistes et les secrétaires d'Unilab. Les gains sont à la hauteur des attentes de Jean-Michel Paret. « Cette plate-forme nous permet de gagner deux à trois heures de travail quotidien par biologiste pour le traitement et la validation des documents, et une à deux heures par secrétaire pour le traitement et la diffusion. Désormais, dès qu'un biologiste valide un dossier patient dans notre SGL, le compte rendu papier est instantanément disponible », poursuit-il. Autre avantage, la solution améliore la qualité de service fournie aux patients, qui n'attendent plus leur compte rendu à cause d'une signature manquante.

Quant au retour sur investissement, Éric Tournebize, directeur commercial de Kernel Networks, l'estime à neuf mois, un délai des plus raisonnables. Unilab ne s'y est d'ailleurs pas trompé : ce qui ne devait être qu'un projet de mise sous pli s'est transformé en véritable service courrier informatisé. « Une réalisation qui n'a jamais remis en cause la pérennité de l'existant », conclut le directeur d'Unilab. ■

## Des analyses médicales communiquées plus rapidement



### Le calendrier du projet

Début avril 2003	Avril	Fin avril	Mai-juin	Début juillet
Choix de la solution Esker.	Audit du système et de l'organisation par Kernel Networks.	Installation du matériel et du logiciel.	Paramétrage du produit.	Démarrage de la solution.

d'analyses », explique Patrick Vallet, directeur associé chez Kernel Networks. Concrètement, les prélèvements réalisés dans les différents laboratoires sont analysés sur un plateau technique centralisé et leurs résultats sont directement intégrés au SGL. Dès

qu'un compte rendu d'analyses est mis à disposition par le SGL, la plate-forme Esker capture tous les documents produits et procède à une détection des chaînes de caractères. Le statut de chaque document génère ensuite un événement déterminé.

Le document pourra être routé vers telle imprimante ou acheminé par ligne spécialisée vers telle clinique. En fonction du biologiste qui a validé le rapport, EDP appose la signature correspondante. Au préalable, le document sera soumis aux vali-