

ÉTUDE DE CAS ENSEMBLE : ATHENA DIAGNOSTICS



« Grâce à Ensemble, nous pouvons créer nos propres tableaux de bord. »

Chez Athena Diagnostics, Ensemble couvre des besoins en intégration très diversifiés

Athena Diagnostics de Worcester, Massachusetts, est un laboratoire de référence qui offre aux médecins de nombreux services de tests neurologiques de pointe. Utilisateur de longue date du logiciel de laboratoire clinique de Misys Corporation (Partenaire Applications d'InterSystems), Athena Diagnostics connaît bien l'environnement de développement rapide et la base de données Caché.

Pour ses différents projets d'intégration destinés à simplifier ses opérations, réaliser des économies et améliorer le service client, Athena a tout naturellement choisi Ensemble comme plate-forme d'intégration. « Nous avons des besoins en intégration très divers », déclare Mark Smith, vice président informatique chez Athena Diagnostics. « Notre outil d'intégration doit exceller dans la coordination des données, le développement d'applications composites, la supervision des processus métier dans toutes leurs

facettes. Ensemble nous offre tout cela, et son utilisation est très conviviale. »

Le laboratoire a quatre projets d'intégration en chantier, tous prévus pour le troisième trimestre 2004. Selon Smith, l'un des projets sera particulièrement populaire auprès de la clientèle d'Athena Diagnostic. « Nous réalisons plus d'une centaine de tests diagnostics neurologiques différents », poursuit-il. « Certains durent jusqu'à six semaines, nous avons par conséquent besoin d'un outil logiciel capable d'informer nos clients sur leur statut. Les médecins et patients sont souvent impatients de recevoir les résultats. Notre centre d'appel gère des milliers d'appels par mois qui concernent principalement des demandes d'informations sur l'état des tests. Avec Ensemble, nous avons développé un système de notification automatique. » La nouvelle application composite identifie les changements d'état des tests de laboratoire dans l'application Misys. Une fois

le changement confirmé, Ensemble extrait l'information de la base de données client d'Athena, prépare un message électronique approprié puis le soumet au système de courrier électronique Microsoft Exchange pour l'envoi au client. Smith explique: « Les clients seront mieux informés sur l'état d'avancement des tests et notre service client ne sera plus submergé. »

Un autre projet, destiné à l'amélioration du service client, implique la création de lettres par l'application de gestion des tests de laboratoire d'Athena. Ensemble s'appuie sur la fonction de fusion de texte de Microsoft Word pour imprimer des lettres personnalisées en lieu et place des lettres standard au format figé qui font partie de l'application. « Notre personnel administratif peut ensuite gérer le courrier », déclare Smith. « Nous allégeons la paperasserie administrative et gagnons en souplesse dans le contenu des lettres. »

À l'aide des fonctionnalités de supervision des activités métier d'Ensemble (BAM), Athena a développé un tableau de bord de supervision et d'alerte pour son équipe de gestion de systèmes. « Grâce à Ensemble, nous pouvons créer nos propres tableaux de bord », déclare Smith. « Nous contrôlons actuellement deux machines qui exécutent des applications de tests de laboratoire importantes, et nous espérons superviser plus de 15 serveurs d'ici à la fin de l'année. » Mais cela ne signifie pas qu'une personne doit constamment suivre le tableau de bord. Ensemble surveille les systèmes 24h/24 ; si une alarme se

déclenche, il contacte le responsable système de garde sur son téléphone mobile.

« Notre quatrième projet concerne la coordination de données », explique Smith. « Notre base de données client contient des entrées en double et des enregistrements conflictuels qui doivent être résolus. Ensemble permet de les nettoyer en comparant nos données aux informations de différents sites Web publics. En fin de compte, cette vérification deviendra automatique dans notre processus de saisie de données classique. » Smith considère les fonctionnalités métadonnées d'Ensemble comme la clé de la réussite de ce projet. « Stockées dans la base intégrée ultra performante d'Ensemble, les méta données sont facilement accessibles et analysables. Ensemble fournit ainsi une solution très puissante pour filtrer et valider l'information »

Athena Diagnostics est très satisfait de son choix d'Ensemble comme plateforme d'intégration. « Rapidement assimilé par nos développeurs, Ensemble va nous permettre de terminer nos projets au plus vite », déclare Smith. « Autre avantage majeur : il est très complet et couvre tout type de besoin en intégration. Je pense déjà à une vingtaine d'autres projets à mener avec Ensemble. Avec d'autres fournisseurs de technologie, nous devrions probablement acquérir deux ou trois outils d'intégration différents pour réaliser la même chose, et le temps de développement serait deux fois plus long. »

InterSystems BV France

Les Centres d'Affaires NCI, Entrée 2
400 avenue Roumanille, BP 309
06906 Sophia-Antipolis cedex
France

Tél.: +33-(0)493008704

Fax: +33-(0)493008787

www.InterSystems.fr

