

L'offre de services, nouveau pôle de compétences chez Web100T

L'éditeur girondin franchit une étape supplémentaire dans sa stratégie d'accompagnement et de suivi client avec le déploiement d'une nouvelle offre de services.

Martin Chaleppe, directeur des Services chez Web100T, en dévoile les grandes lignes pour TIH.

T.I.H : Vous présentez simultanément la nouvelle solution WebGeOFac et votre nouveau pôle Services ?

Nous offrons effectivement à nos clients une nouvelle solution de gestion administrative et facturation sur le marché des établissements privés, associée à toute une offre de services.

Elle démarre bien en amont de la signature d'un projet, et se présente sous la forme d'audits, puis de conseils sur la base de l'expérience que nous avons acquise auprès de l'ensemble de nos clients. Nous proposons ensuite une offre de déploiement plus classique, s'articulant autour de l'accompagnement, de la formation, et de l'assistance après démarrage en production de nos solutions.

T.I.H : Cela implique combien de personnes ?

L'activité Service compte plus d'une dizaine de personnes réparties entre l'équipe d'intégration, celle des consultants au sens large, ainsi que l'assistance hotline. Ce pôle continue d'avoir un développement régulier, lié à l'installation de nouveaux clients sur l'ensemble de notre gamme progicielle (Régulation des blocs et des lits, Traitement du PMSI, Gestion administrative et facturation, Agenda collaboratif).

T.I.H : Quid de l'intégration, justement ?

L'interopérabilité de nos solutions est au centre du dispositif de l'activité Services. Il ne saurait y avoir de formation de qualité, ni une bonne utilisation de nos applications, sans intégrer par-

faitement nos différents modules au reste du SIH. Étant au cœur du système d'information administratif et médico-économique, nous mettons en place l'ensemble de nos interfaces selon les standards du marché, en distribuant ou en recevant des données d'activité médicale et administratives pertinentes et contrôlées, vers ou depuis les autres briques métiers du SIH, selon les choix des établissements...

Nous sommes présents à l'occasion du prochain Connectathon au mois d'avril à Bordeaux. Il réunit plus de 200 éditeurs du monde de la santé, dans l'optique de tester et d'implémenter les normes d'échange des données médicales, afin de permettre aux patients un parcours de soin de qualité, s'appuyant sur un SIH efficient.

T.I.H : Sous quelles formes se décline cette offre ?

Notre offre se décline sur la base de prestations de formation, de conseil organisationnel, d'accompagnement au démarrage et de suivi de projet.

Nous proposons également des contrats d'accompagnement personnalisés, véritable partenariat dans le temps avec nos clients, et leur garantissant un suivi de leurs besoins. Je suis très attentif à ce point.

Chaque établissement est en mesure de décider du contenu de ce contrat, de la manière de le consommer, sous forme de journées de prestations pouvant être techniques, fonctionnelles ou d'accompagnement au changement.



Le bilan très positif qu'en tirent nos clients nous permet d'envisager de nouvelles formes d'accompagnement sur du plus long terme, gage de pérennité de nos solutions.

T.I.H : Quelle marge décisionnelle accordez-vous à vos collaborateurs ?

La singularité de notre offre, et de notre organisation, est de reposer sur l'absence d'échelons hiérarchiques stricts. Ce principe fondamental nous assure un management des besoins clients par la compétence, apportant à la fois à nos consultants, une meilleure réactivité, ainsi qu'une capacité de prise de décision rapide et directe. Chaque intervenant a la responsabilité de ses actions envers chacun de nos clients. Cela nous différencie véritablement de nos concurrents.

Enfin, un principe essentiel auquel nous tenons tous chez Web100T, c'est de pouvoir conserver un lien relationnel fort entre les membres du pôle Services et l'ensemble des équipes techniques assurant le développement de nos applications, pour prendre en compte de manière continue les attentes de nos clients. Nous concourons tous aux mêmes objectifs de satisfaction de nos clients ; ces mêmes équipes techniques y participent de façon très significative. ■