

La notification interruptive, outil essentiel de la communication de masse

Informer rapidement, et de manière incontournable, les utilisateurs sur un incident, une interruption de service, et éviter les flots d'appels au SI, tel est l'intérêt d'une solution de notification d'événements, d'alertes ou d'informations, comme NetSupport Notify de Query informatique, choisie par le Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) Aix-Pertuis. Le point avec Pascal Sabatier, son RSSI.

La démocratisation du numérique dans l'hôpital est allée de pair avec une surabondance de messages qui inondent les boîtes et que plus personne ne lit. Comment être sûr dans ce cas qu'un message prévenant d'une interruption de service du fait d'une mise à jour logicielle, d'un incident ou de tout autre événement, chose courante dans la vie d'un SI, soit lue par les utilisateurs.

Un message que l'on ne peut ignorer

« Beaucoup de messages sont ignorés, si bien qu'au moment de l'intervention, personne n'est au courant, et tout le monde appelle le support technique pour savoir ce qui se passe ! », a expliqué Pascal Sabatier. D'où l'intérêt de ces messages interruptifs que l'utilisateur ne peut pas ignorer. Dans les faits, le SI continue d'envoyer un message officiel par mail, puis un message de rappel interruptif avec l'application Notify. « Le message s'affiche sur l'écran de tous les postes de travail concernés et chaque utilisateur est obligé d'acquiescer le message – par exemple, dans 30 minutes, l'accès sera interrompu pour une période de deux heures – pour le faire disparaître et continuer à utiliser la machine, si bien qu'il ne peut pas dire qu'il ne l'a pas vu », a ajouté le RSSI.

Un ratio coût/utilité avantageux

Techniquement, l'outil est relativement simple à utiliser et à déployer : des process industrialisés ont permis d'installer le petit logiciel NetSupport Notify sur les 2200 postes de travail du CHI Aix-Pertuis. Cela fait 4 ans que le SI utilise l'outil de Notify. « Nous avons commencé petit à petit, mais aujourd'hui, cette pratique est entrée dans les moeurs ». Le service envoie aussi des messages pour dire par exemple qu'il est au courant « des lenteurs sur l'application d'admission aux urgences » et qu'il s'occupe du problème. « Déjà, nous sommes sûrs que l'information est distribuée, parce qu'elle interrompt l'activité sur le poste de travail et que l'utilisateur ne peut pas ne pas voir le message, et comme l'utilitaire est distribué sur l'intégralité du parc, nous pouvons faire passer un message partout en un seul clic ». Comme l'indique le fournisseur de la solution, « NetSupport Notify permet la transmission immédiate et fiable de notifications et d'alertes, sur réseau local ou étendu, vers des bureaux Windows ou Mac ».

Selon Pascal Sabatier, Notify complète le panel des outils de communication indispensables dont doit avoir besoin un SIH. « Il faut plusieurs médias de communication en cas d'incident, depuis le mail classique, jus qu'au message interruptif en passant par le SMS, le rappel, le beeper, mais comme Notify est sur tous les postes,



Pascal Sabatier,
RSSI du Centre Hospitalier
du Pays d'Aix-Pertuis

il permet de faire rapidement une communication de masse ». Même si, à la différence de NetSend, Notify n'est pas gratuit, il offre un ratio coût/utilité avantageux. De l'avis du RSSI, « NetSupport Notify est le digne remplaçant de NetSend qui a disparu depuis Windows 7. Surtout, il permet du 1 vers N ».

