

Fournisseur et fabricant de solutions de soins de santé

Assurer la continuité des services informatiques pour une entreprise toujours opérationnelle

Après avoir constaté des lacunes dans ses processus de continuité des services informatiques et de reprise après incident, un important fournisseur et fabricant de solutions de soins de santé demande à Kyndryl de définir une stratégie de gestion de la continuité des services informatiques et de mettre en place une organisation de continuité des services informatiques. Grâce à des plans de reprise éprouvés et testés, l'entreprise peut désormais adopter une approche plus moderne et proactive de la continuité des services et de la reprise après incident.

Défi commercial

Depuis l'automatisation de la majorité de ses processus métier critiques, l'informatique est devenue essentielle à la chaîne de valeur de ce fournisseur de solutions de soins de santé. L'entreprise nécessitait des stratégies de continuité informatique éprouvées pour assurer la continuité de ses opérations, même en cas d'incident ou d'indisponibilité majeure.

Transformation

En collaboration avec Kyndryl, l'entreprise de solutions de soins de santé a adopté un ensemble de meilleures pratiques pour définir son infrastructure de gestion de la continuité des services informatiques (ITSCM) et les principes directeurs pour mettre en place une organisation ITSCM, notamment des politiques, des processus et un modèle de gouvernance.

Les résultats

Amélioration de la sensibilisation

Sensibilisation accrue à la résilience, à la continuité et à la reprise après incident, afin d'améliorer l'approche de la gestion des risques de l'entreprise.

Amélioration de la proactivité

Fonctionnalités pour tester à l'avance tous les composants critiques des processus et les systèmes informatiques, afin d'éliminer les écarts entre la production et la reprise.

Amélioration de la préparation

Meilleure préparation à la reprise après incident et avantage concurrentiel, même en cas de crise.



Continuité des services informatiques pour une entreprise toujours opérationnelle

La continuité des opérations est vitale pour toutes les organisations, quelle que soit leur taille ou leur secteur d'activité. Les secteurs d'activité fortement réglementés comme les soins de santé et les sciences de la vie ne doivent pas sous-estimer l'impact d'une violation qui peut avoir des conséquences sur de nombreux aspects de l'entreprise, de la gestion de la sécurité et de la conformité à l'expérience client et à l'avantage concurrentiel. Aujourd'hui, la continuité des opérations est presque entièrement déterminée par la technologie. Ainsi, la continuité des services informatiques est la première étape critique du maintien de la continuité des opérations.

Étant l'une des principales entreprises de dispositifs médicaux au monde, il était impératif pour la société de mettre en place une solide stratégie de continuité des services informatiques. Basée en Allemagne et soumise à la législation allemandes, l'entreprise est considérée comme une « infrastructure critique », avec la responsabilité sociale de veiller à ce que ses chaînes de production et d'approvisionnement ne soient pas perturbées. En d'autres termes, l'entreprise est censée fournir à ses clients des appareils et des équipements médicaux même en temps de crise.

De plus, comme elle est présente dans le monde entier, elle devait également mettre en place une infrastructure informatique résiliente et instaurer une culture de disponibilité permanente et de réactivité à la base même de son activité.

Le fournisseur de soins de santé avait déterminé qu'il était urgent d'améliorer et de moderniser ses processus de continuité et de reprise après incident (DR) pour la plupart dépassés. Déterminée à être parfaitement préparée à faire face aux incidents ou aux indisponibilités et à éviter les interruptions d'activité, l'entreprise a fait appel à un partenaire fiable pour lui fournir non seulement des stratégies ayant fait leurs preuves et innovantes, mais également des services de gestion de l'infrastructure.

Infrastructure de continuité des services informatiques basée sur les normes et les meilleures pratiques

Voulant éliminer les lacunes dans sa continuité des opérations et ses processus de reprise après sinistre (DR), le fournisseur de solutions de soins de santé a collaboré avec Kyndryl pour définir une solide stratégie. L'entreprise recherchait une infrastructure basée sur des normes internationales avec les meilleures pratiques éprouvées pour instaurer une culture ITSCM.

Fort de sa grande expérience en conseil, Kyndryl a aidé à définir la totalité de l'infrastructure, sans perdre de vue les objectifs de l'entreprise, avant de créer une solution basée sur un logiciel ou une infrastructure spécifiques. L'infrastructure comprend des processus, des rôles et des responsabilités, ainsi que des stratégies de test, fournissant à l'entreprise un playbook à suivre en cas d'indisponibilité ou d'incidents majeurs, des stratégies bien définies pour tester de manière proactive la préparation à la reprise après incident et une feuille de route claire pour l'établissement du modèle ITSCM.

Une fois le modèle ITSCM défini, son déploiement a été la clé de la modernisation des processus de continuité de l'entreprise. Auparavant, les besoins en continuité des services informatiques de l'entreprise étaient gérés par plusieurs équipes dans le monde entier, mais aucune d'entre elles n'était connectée.

Grâce à la mise en place du modèle ITSCM, toutes les équipes de l'entreprise dans le monde entier peuvent désormais suivre les mêmes principes basés sur la même matrice de responsabilité, avec des rôles et des responsabilités similaires, pour gérer un incident où qu'il se produise.

Personnes, processus et technologie

Après le traitement par Kyndryl des composantes personnes et processus de l'entreprise dans l'infrastructure définie, il était temps de passer à la composante technologie.

L'objectif était de définir, d'implémenter et tester des plans et processus de reprise après incident. Mais les concepts de reprise après sinistre et de continuité divergeaient naturellement parmi les équipes. Kyndryl a collaboré avec l'entreprise pour assurer la cohérence et la fonctionnalité des plans, selon les besoins. Les consultants de Kyndryl ont participé non seulement à la conception de l'architecture résiliente, mais aussi à la définition de la stratégie de reprise de bout en bout et à l'alignement sur la stratégie de continuité, y compris la reprise des applications.

Pendant six mois, les consultants de Kyndryl ont aidé à définir un plan d'intervention pour une action coordonnée et efficace en cas de sinistre et ont mis en œuvre des plans de test de reprise après incident pour garantir la fonctionnalité des composants informatiques critiques.

Une fois la stratégie, les processus et les plans de test de reprise après incident en place, Kyndryl a contribué à reproduire le modèle ITSCM dans toute l'entreprise, y compris les plans de formation, de sensibilisation et de maintenance. Kyndryl s'est également chargée de la capacité de récupération de l'infrastructure informatique par le biais d'une solution d'automatisation et d'orchestration de la récupération, en documentant les scripts techniques (runbooks) nécessaires à la récupération des environnements productifs critiques et en fournissant des fonctionnalités améliorées de surveillance et de production de rapports pour resserrer les objectifs de temps de récupération (RTO), les objectifs de point de récupération (RPO) et réduire les coûts d'exploitation et les dépendances vis-à-vis des experts en la matière.

Combiner Connaissances du secteur d'activité et méthodes éprouvées

Lorsque Kyndryl a commencé sa mission en 2018, l'équipe de consultants a été en mesure de démontrer aux décideurs de l'entreprise les connaissances et l'expertise du secteur dans le domaine de la continuité des opérations et de reprise après incident. En utilisant des méthodes testées, des modèles fiables et des actifs éprouvés, ainsi que des références de projets similaires, Kyndryl est devenue le conseiller de confiance de l'entreprise.

Bien qu'il s'agisse au départ d'un service de conseil, Kyndryl est devenue pour l'entreprise un partenaire stratégique pendant les phases d'évaluation et de conception, ainsi que pendant les phases de mise en œuvre et de suivi. À la fin de sa mission, Kyndryl a répondu à toutes les exigences de l'entreprise tout en établissant une relation à long terme basée sur la confiance.

Réduction du délai d'intervention (RTO) et amélioration de la capacité de réaction en cas de sinistre

En faisant appel à Kyndryl pour relever ses défis de continuité des opérations de reprise après incident, l'entreprise de solutions de soins de santé a pu définir, mettre en œuvre et gérer une infrastructure stratégique au sein de ses unités informatiques et commerciales. Soutenue par un modèle de reprise orchestrée, cette infrastructure a permis d'accroître la sensibilisation à la gestion de la continuité des services informatiques, à la gestion des risques, à la résilience et à la prévention. En conséquence, elle a pu réduire le RTO, protéger ses objectifs commerciaux et améliorer la préparation générale à la reprise après incident.

L'entreprise, dont le siège social se trouve en Allemagne, est un fournisseur et un fabricant de premier plan de solutions de soins de santé. Elle propose une gamme de produits, notamment des anesthésiques, des soins intensifs, des traitements cardiologiques, des traitements sanguins extra-corporels et des instruments chirurgicaux.



Votre prochaine étape

Pour en savoir plus sur les solutions Kyndryl présentées dans cet article, veuillez contacter votre interlocuteur ou partenaire commercial Kyndryl, ou visitez les sites Web suivants :

- [Kyndryl Cloud Resiliency Orchestration](#)
- [Kyndryl Resiliency Consulting Services](#)

© Copyright Kyndryl, Inc. 2022.

Kyndryl est une marque commerciale ou une marque déposée de Kyndryl, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques commerciales de Kyndryl, Inc. ou d'autres sociétés. L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée sans préavis par Kyndryl. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où Kyndryl est présent. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

