

# ASSOCIATION LUXEMBOURG ALZHEIMER (ala)

TESTIMONIAL

**LE CLOUD DE  
SYSTEM SOLUTIONS  
AU SERVICE DE L'ASSOCIATION  
LUXEMBOURG ALZHEIMER**



association luxembourg  
**alzheimer**



association luxembourgeoise  
alzheimer

Association Luxembourg Alzheimer (ala)



system solutions®  
At your side



## LA SOCIÉTÉ

**L'Association Luxembourg Alzheimer, en abrégé ala, est un réseau d'aide et de soins spécialisé dans la prise en charge de personnes atteintes de démence. Depuis sa création en 1987, ala s'engage à l'échelle nationale et internationale pour défendre les intérêts des personnes souffrant de démence et de leurs proches.**



**Denis Mancini & Lydie Diederich**

Ses différentes structures de prise en charge lui permettent d'offrir aux personnes touchées par la maladie toutes les prestations prévues par l'assurance dépendance aux quatre coins du pays. En sa qualité d'association, l'ala offre, en outre, de nombreux autres services d'aide et d'assistance qui vont au-delà des prestations prévues par l'assurance dépendance.

L'ala représente 300 salariés répartis notamment dans une maison de séjour et de soins, six foyers de jour ainsi qu'au travers d'un service d'aide et de soins

à domicile. Ses domaines d'activités sont : conseils et accompagnement ; accueil de jour ; soins et prise en charge stationnaires ; formation continue pour les proches et les professionnels externes de la santé ; sensibilisation ; aide d'urgence et échange.

Lydie Diederich et Denis Mancini sont membres du Directoire de l'ala et se partagent la direction de l'association. Il y a quelques années, l'ala avait déjà fait le choix du cloud et d'un prestataire luxembourgeois, avec une solution dans le cloud. « De cette première expérience, nous avons décidé d'émettre un nouveau cahier des charges dans le but d'améliorer encore le support informatique auprès de nos utilisateurs », fait remarquer Denis Mancini.

Après avoir sollicité plusieurs fournisseurs au début 2018, l'ala porte finalement son choix sur le prestataire System Solutions. « Nous savons certes ce qu'est un datacenter, le cloud, etc., mais nous n'avons pas de département informatique en interne. Nous étions à même de définir précisément nos besoins, mais l'informatique n'est pas notre métier. Il importait donc de se tourner vers un partenaire de confiance, tant pour la gestion de l'infrastructure que le support aux utilisateurs. »



## LE CHOIX D'UN CLOUD HYBRIDE

**Pour répondre aux besoins de l'ala définis dans un cahier des charges, System Solutions a proposé d'héberger l'informatique des quelque 300 utilisateurs au sein d'un cloud hybride.**

En pratique, deux datacenters établis au Luxembourg assurent le back-end de l'infrastructure, qu'il s'agisse du stockage ou du traitement des données (serveur de fichiers et serveur d'impression notamment) un troisième centre informatique prenant en charge l'arbitrage des deux premiers datacenters ainsi que

la sauvegarde. Etant donné la criticité des données, System Solutions a proposé une infrastructure à haute disponibilité. « L'ala traite des données de santé qui nécessitent une disponibilité maximale ainsi qu'un niveau de sécurité aussi élevé que celui exigé par le monde financier ou certaines industries



notamment », insiste Robert Roux, CEO de System Solutions. « D'où la réplication en temps réel entre les datacenters et un niveau de sécurité équivalent à celui proposé dans les banques. » Ajoutons que la présence des datacenters sur le sol luxembourgeois a également constitué un atout pour System Solutions en termes de sécurité et de respect de la législation, d'autant que l'ala traite les données privées de ses hôtes/résidents.

Par ailleurs, pour l'assistance aux utilisateurs, l'ala a également opté pour un soutien 24/7 avec, dans un premier temps, une équipe de System Solutions disponible en cas de problème selon un modèle de managed services (et même deux collaborateurs de langue luxembourgeoise pour faciliter encore le contact avec les utilisateurs). « Nous nous occupons, dans certaines de nos structures, de nos hôtes/résidents 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, et l'informatique est omniprésente dans nos services de prise en charge. Il était donc primordial de disposer de ce type de support », note Lydie Diederich.

« Le support sur site est davantage proactif que réactif à mesure que le projet gagne en maturité et atteint sa vitesse de croisière. Nous n'avons plus besoin d'autant de support sachant que l'infrastructure est désormais stabilisée », fait remarquer Denis Mancini.

Outre le volet de gestion de l'infrastructure IT dans un cloud privé, le contrat avec ala a également porté sur le remplacement des ordinateurs en location désormais amortis et en fin de vie par des clients légers (également en leasing) dont la gestion se fait à distance dans les centres de données de System Solutions.



**Robert Roux**  
CEO / System Solutions



## PARTENARIAT DE CONFIANCE

La migration proprement dite de l'infrastructure a débuté fin 2018 pour se terminer en mars de cette année.

« Notre expérience précédente nous a permis de mieux préciser nos besoins et surtout de savoir ce que nous ne voulions plus », confie encore Lydie Diederich qui se félicite d'avoir trouvé en System Solutions un fournisseur proche des besoins et des souhaits de l'ala, et qui partageait la vision de l'association. De plus, System Solutions assure un suivi régulier du projet, avec échange d'informations en cas d'éventuel problème ou pour anticiper une difficulté.

Compte tenu de la croissance attendue de l'association, System Solutions avait d'emblée intégré dans son projet de futures extensions possibles de l'infrastructure informatique. « Dès le début des négociations, nous avons abordé avec System Solutions la future organisation du travail et les améliorations à apporter en termes de productivité notamment » insiste Denis Mancini. « Nous sommes dans un monde de digitalisation et nous étions conscients qu'il fallait procéder à un état des lieux complet permettant de

mettre en place de nouveaux outils numériques », enchaîne Lydie Diederich.

En pratique, l'ala envisage de déployer - dès 2020 - le WiFi, dans un premier temps sur son site d'Erpeldange (maison de séjour et de soins 'Beim Goldknapp'), de même qu'une solution de visioconférence pour permettre d'organiser des réunions à distance. En outre, la téléphonie IP pourrait être mise en place. « Dès les premiers contacts, nous avons tenu compte des futurs projets dans le dimensionnement de l'infrastructure », souligne Robert Roux.

Au-delà de l'aspect technique, le partenariat entre l'ala et System Solutions se caractérise par un climat de confiance et une grande proximité, il témoigne aussi de la valeur ajoutée que peut apporter l'informatique. « Nous avons senti très rapidement que System Solutions comprenait nos besoins et prenait le temps d'écouter nos demandes pour nous proposer des solutions sur mesure et évolutives », conclut Denis Mancini.



Association Luxembourg Alzheimer (ala)

“

*System Solutions assure un suivi régulier du projet, avec échange d'informations en cas d'éventuel problème ou pour anticiper une difficulté.*

**Lydie Diederich, Membre du Directoire - ala**

”

**Client:** Association Luxembourg Alzheimer (ala)  
45, rue Nicolas Hein - L-1721 Luxembourg



#### BELGIQUE

Rue Emile Francqui, 7  
B-1435 Mont-Saint-Guibert  
Tél: +32 10 77 89 70  
Fax: +32 10 77 89 71  
[systemsolutions.be](http://systemsolutions.be)

#### FRANCE

2 Rue Royal Canadian Air Force  
F-57530 Ars-Laquenexy  
Tél: +33 3 87 21 12 77  
Fax: +33 3 87 21 12 78  
[systemsolutions.fr](http://systemsolutions.fr)

#### LUXEMBOURG

Parc d'Activités, 36  
L-8308 Capellen  
Tél: +352 31 40 40 - 1  
Fax: +352 31 40 42  
[systemsolutions.lu](http://systemsolutions.lu)

[systemsolutions.cloud](http://systemsolutions.cloud)