



## 云南省肿瘤医院

### ——推进IT服务标准化，全面提升IT服务效率

#### 解决方案概览

用户: 云南省肿瘤医院  
 国家/地区: 中国  
 行业: 医疗卫生

#### 应用需求

云南省肿瘤医院通过应用Ivanti管理套件和安全套件，全面提高了终端管理效率。但随着医院信息化进程的加快和信息化层次的深入，医院需要管理和维护的IT设备和系统越来越多，过去的IT服务方式已难以满足不断增长的IT服务需求，迫切需要把IT服务标准化、流程化，确保一致的IT服务质量。

#### 解决方案

云南省肿瘤医院采用Ivanti服务台解决方案，部署基于ITIL的服务管理系统。路健主任说：“我们根据现场搭建系统进行测试的结果，选择了Ivanti服务台解决方案。Ivanti服务台不仅功能强大，而且设置灵活，为我们提供了多种选择，正是我们所需要的。而它的可伸缩性能够很好地满足我们未来发展的需求。”

#### 应用效益

云南省肿瘤医院利用Ivanti服务台解决方案，部署基于ITIL的IT服务管理系统，成功推动医院IT服务标准化和规范化，将IT维护经验知识化，大大提高IT部门的工作效率和服务水平，提升IT团队的价值。

- **与OA系统集成，简化应用。**医院把Ivanti服务台系统与现有的OA系统相集成，从而允许终端用户通过OA系统提交服务请求，全面简化应用。
- **能有效、公平考核IT人员的绩效。**通过ITIL系统，医院能更有效、更公平的衡量IT维护人员的工作量，激发IT人员的积极性。
- **建立知识库。**全面分享最佳方法，提高整体IT维护水平，避免对某些高水平人员的过度依赖。
- **推进自助服务。**通过不断完善知识库，使更多的终端用户熟练地使用自助服务，自行解决问题。既能让终端用户获得驾驭IT的成就感，又能减轻了IT的工作量，实现双赢。

云南省肿瘤医院是云南省集医疗、科研、教学、预防于一体的省级肿瘤专科医院，是云南省肿瘤防治研究、人才培养及肿瘤学术交流的中心。医院始建于1984年，于1992年正式开诊。云南省肿瘤医院高度重视信息化的建设，致力于通过信息化建设，把医院建设成具有人性化、智能化、集成化、无纸化、无胶片化、无线网络化的“六化”数字医院，让信息化系统更好的服务患者、服务临床、服务管理。

秉承“以病人为中心、以业务人员为主体，全面提升决策、管理和诊疗水平”的建设理念，云南省肿瘤医院信息化建设快速发展。目前，医院新信息系统包括了9条业务线和近100个子系统，全面覆盖全院的业务系统和后台经营管理系统，可以对财务经营、临床病种分析、病种分布、患者费用分析、单病种费用分析等多主体、多维度展开分析，并根据历年数据制作预测模型，为医疗管理决策部门、科研部门、院领导提供及时可靠的数据支撑。

为了更好地提高IT服务水平，保障医院的业务和经营管理顺利开展，云南省肿瘤医院采用Ivanti服务台解决方案，部署基于ITIL的IT服务管理系统，致力于实现IT服务的标准化和规范化，将IT维护经验知识化，大大提高IT部门的工作效率和服务水平。

#### IT服务要规范化

在云南省肿瘤医院，患者从挂号开始，到诊断、到最终取药或办理出院手续离开医院，每个环节都实现了信息化。因此，这些环节上的终端出现故障，都会对业务造成严重影响。为了能够提高终端的维护和管理效率，2010年，云南省肿瘤医院就部署了Ivanti管理套件和安全套件，借助其非常有效的清单及资产管理、软件分发、远程维护、端点安全、白名单、黑名单、外设管理等强大功能，全面简化了终端IT管理，大幅度提高了管理效率。云南省肿瘤医院信息中心主任路健深有体会地说：“应用Ivanti的效果非常好，一个显著的特征就是我们的终端维护工作量骤减了。”在使用Ivanti之前，IT管理人员基本都要到现场进行维护，即使是安装一个输入法，也需要到现场。这样的维护方式，工作量之大和效率之低都是可想而知的。采用Ivanti之后，维护工作发生了质的飞跃。去年新HIS系统上线，需要把旧HIS系统切换到新的上，由于此次切换的是HIS核心功能模块，涉及医院日常运营的方方面面，需要对全院的终端分发新版本软件，路健主任说：“我们采用Ivanti进行软件分发，一个晚上全部搞定，医生们第二天上班打开电脑，出现在桌面上的已经是新版本的HIS系统了。这在以前是难以想象的。”

虽然维护的工作骤减了，但随着医院信息化进程的加快和信息化层次的深入，IT已成为医院日常运营的中枢神经，IT系统迅速增长。路健主任介绍说：“两年前，我们只有300多台终端，现在我们已经拥有了600多台终端，还配备了运行Windows 8的平板电脑，供医生查房使用，而各种系统和子系统达100多个，IT的日常管理和维护任务更加繁重。过去的IT服务方式已难以满足不断增长的IT服务需求，我们迫切要把IT服务标准化、流程化，全面确保IT服务质量，即便我们目前只有10位IT人员，也需要作好IT服务流程，建好服务标准。”

#### 选择Ivanti服务台方案

为此，云南省肿瘤医院决定部署基于ITIL的服务管理系统，希望通过ITIL，标准化和规范化IT服务，进一步提高IT服务水平，全面提升IT团队的价值。

路健主任说：“根据现场搭建系统进行测试的结果，我们选择了Ivanti服务台解决方案。Ivanti服务台不仅功能强大，而且设置灵活，为我们提供了多种选择，正是我们所需要的。而它的可伸缩性能够很好地满足我们未来发展的需求。”

Ivanti服务台具有高可配置的特点和集成能力，采用流程驱动的方法，允许在部门结构、工作角色、服务等级和权限的控制下，快速而轻松地定义和遵循无限制的定制流程。从简单到复杂的流程都可以定制，通过对这些流程进行预配置，服务台能够遵循一致的支持流程，从而使企业能够识别谁将在什么时候执行什么任务。

## 与OA系统集成，简化应用

路健主任介绍说：“我们现在部署的Ivanti服务台与医院现有的OA系统集成，这样，终端用户通过OA系统就能提交服务请求，避免重复登录，因为我们的职工在工作期间都需要打开OA系统。终端用户无需登录服务台系统就能提交服务请求，这样可以有效消除终端用户对服务台的陌生感，而且应用起来非常简便。”

同时，为了方便终端用户，医院的服务台系统也提供电话请求服务方式，由服务台工作人员录入问题。

Ivanti服务台方案作为Ivanti整体解决方案的重要组成部分，通过Ivanti 自适应云环境平台与其他家族成员紧密集成，包括Ivanti管理套件和Ivanti安全套件，使IT维护人员能够利用原有的Ivanti管理系统，对终端进行远程维护。而且，医院的终端用户无论是通过OA系统还是通过电话提交服务请求，服务台系统都会使用基于服务等级规则的流程引擎，对事件和服务请求的影响和紧急程度进行分类，对紧急事件给予优先的关注。如果不能立即解决来电或者服务请求，系统会自动分配给相应的人员并自动匹配服务级别，如果暂时没有资源立刻处理某个呼叫或者服务请求，则自动根据其服务等级启用适当的应急机制。而终端用户能够通过OA电子邮件及时了解服务请求的处理进程，从而提高客户满意度。

## 公平考核IT人员的绩效

借助Ivanti服务台，医院可以更公平的衡量IT维护人员的工作量。在部署Ivanti服务台之前，为了能够统计IT维护人员的工作量，医院使用OA系统进行统计，路健主任说：“但当时的统计方式只能以事件为单位来进行工作量统计，也就是说，不管维护工作的难度如何，不管是插一下插头还是装一台机器，都只能统计为一个事件。显然，这样的统计方式无法体现出工作量的大小和难度。现在，采用Ivanti服务台，我们能够根据事件的不同难度确定其权重，从而能够真正体现IT维护人员的工作量，在此基础上的员工绩效考核就会更公平合理。”

## 建立知识库

高效率的IT维护需要丰富的专业知识和实战经验，这也是IT人才难求的原因之一。而对于同一问题，不同IT维护人员的解决方法往往并不相同，有的解决时间长，有的时间短，客观上造成了服务质量和水平上的差异。终端用户在出现故障时，都希望找效率高的维护人员，容易造成维护人员的工作量不平衡。路健主任说：“我们希望能够有效分享IT维护人员解决问题的最佳方法，这是确保医院IT维护水平的根本保障。通过分享最佳方法，提高整体IT维护水平，也能避免对某些高水平人员的过度依赖。为此，我们迫切需要建立IT知识库。”

在日常执行的各种IT任务中，交织着各种诀窍和专业技能，但这些知识大多封存在员工的脑海里，难以有效分享。Ivanti服务台内置的知识库不仅能利用现有知识，还能在用户工作时实时地对企业现有知识库进行获取、创建和管理，这样，通过把知识管理整合到解决故障的工作流程中，使得“知识管理”这种被认为十分困难的事情就变得简单得多。因此，借助Ivanti服务台，医院在执行日常IT维护管理任务时，能同时保存解决各种常见问题的最佳方法，经过不断积累和整理，逐步建立起一个有效的知识管理系统，确保某人获得的经验能够为所有人分享，即便他已经离职。路健主任说：“我们相信，经过3个多月的最佳实践积累和维护，我们的知识库将初具规模，这不仅能提高我们IT部门的整体水平，而且有助于推动终端用户自助服务的展开，进一步释放出更多的IT人力资源，更好地迎接管理更多终端更多系统的挑战。”

## 推进自助服务

在拥有了知识库之后，当终端用户遇到问题时，把问题输入服务台，服务台就会自动弹出相关解决该问题的可能的方法，终端用户可以根据这些方法自行解决问题，比如像密码重置和账户解锁这样的服务请求，终端用户完全可以通过自助服务自行解决。路健主任说：“我希望通过知识库的进一步完善，不断提高知识库中解决方法的针对性和有效性。这样，就会有越来越多的终端用户在遇到问题时，不是联系服务台，而是熟练地使用自助服务，自行解决问题。这样做一方面能使终端用户获得驾驭IT的成就感，另一方面又能减轻了我们IT的工作量，这是一个双赢的局面。”

*“有什么样的标准，就有什么样的质量。我相信，通过部署Ivanti服务台，通过ITIL，能够把IT人员的水平提升到同一个水平上，为用户提供一致的服务支持和主动的服务管理，这样可以大大增强终端用户的满意度和信任。我希望在医院里都达成这样的共识——有IT问题，找我们IT部门的每一个人都准没错。”*

— 路健

云南省肿瘤医院信息中心主任

更多详情，请访问[www.ivanti.com.cn](http://www.ivanti.com.cn)

联系我们：[IvantiChina@Ivanti.com](mailto:IvantiChina@Ivanti.com) 8610-85153668 转产品咨询