

# 迪凯特纪念医院 (Decatur Memorial Hospital)

## ——提供健康的解决方案

### 解决方案概览

用户: 迪凯特纪念医院 (Decatur Memorial Hospital)

国家/地区: 美国

行业: 医疗卫生

#### 业务需求

以高性价比、高效的PC桌面管理系统来远程控制迪凯特纪念医院及其22个附属机构的系统。

#### 解决方案

LANDesk®管理套件

#### 业务收益

- 在无需派遣技术人员前往终端用户所在地的情况下，服务台首次呼叫解决率提高了40%。
- 使IT人员更加积极主动，而不是被动地处理问题。
- 远程软件维护与安装减少了停机时间。
- 提高IT部门效率以及用户满意度。

“由于我们是医院，所以必须24X7全天候运作。我们必须能够随时响应任何要求。我的技术人员几乎每天都因为LANDesk而感谢我，他们可能比我更爱这个工具！”

——迪凯特纪念医院技术支持与运营总监 Mary Whitehead

### 企业概况

#### 迪凯特纪念医院

作为伊利诺州中部领先的医疗机构之一，迪凯特纪念医院旨在持续满足社区不断变化的医疗保健需求。信息技术在这一使命中发挥了重要作用。为了管理医院1600个桌面，迪凯特纪念医院转而使用适用于医疗解决方案的LANDesk®管理套件。

### 选择过程

#### 改变业务模式

当医院技术支持与运营总监Mary Whitehead第一次在当地技术展会上看到LANDesk®管理套件的演示时，她就知道这正是自己需要的桌面管理解决方案。这就是所谓的一见钟情。

她回忆道：“通过我所看到的演示，LANDesk管理套件令我刮目相看。我知道这就是适合我们的完美工具。我们的临床系统需要每季度进行补丁安装和系统更新——在系统下一次重大升级之前必须快速安装好补丁。但是这项工作意味着要将所有9名技术人员派往每一个桌面前完成任务。2002年，我们拥有大约1000个桌面；而现在已经增长到1600个了。由于我们的技术部和医院主楼并不在同一座楼里，所以我们执行任何任务都必须走一个停车场的路程。此外，我们还有22个需要支持的远程院址——最远的在30公里以外。因此，需要花费极大的人力才能亲临每台计算机，而且还会打断终端用户的工作，尤其是必须找到合适的时间去护理部或急诊室处理桌面问题。LANDesk管理套件能够真正派上用场，它能从我们的办公室进行远程部署临床系统更新。几分钟之内就能完成更新，而不像以前那样需要几周时间。LANDesk真正改变了我们的业务方式！”

### 应用效益

#### 几分钟之内实现远程管理

Whitehead表示，随着医院采用最新的电子病历系统，LANDesk®管理套件显现出了特别的优势。利用这种电子病历系统，医生、护士和临床医生在病床边就能够调用病历，查看图标以及查询治疗情况。无需纸张，病人的医疗图标立刻就能在笔记本电脑上显示出了。

Whitehead表示：“如果没有LANDesk管理套件，我们就不得不增加更多IT人员来处理电子病历系统用户所提交的各种请求。现在，如果护士打来电话，只需告诉我们笔记本电脑出了问题，无法连接到无线网络，我们就能远程进入并重启PC，或远程诊断问题。”



## 制定预算变得轻而易举

Whitehead 表示，除了远程管理整个医院的所有软件分发和配置流程，她还将LANDesk®管理套件作为一个日常使用的预测工具。她说：“我要负责所有终端用户硬件的预算。我们刚刚结束了从Windows 98到Windows 2000的系统升级。由于95%的机器安装了Windows 98，我需要经常运行报告，看一看还有多少PC需要升级。另外，将LANDesk管理套件作为预算工具，可切实地帮助我控制预算。”

尽管迪凯特纪念医院并没有广泛使用LANDesk管理套件进行许可证授权，Whitehead还是举了一个LANDesk雪中送炭的例子：“最近，一个小型软件提供商要对我们进行一项审计，多亏有了LANDesk，五分钟之内我就获得了所有必要资料。如果我没有LANDesk这个资源，那么将会花很长时间才能采集到数据。”

鉴于迪凯特纪念医院已经意识到LANDesk管理套件的好处，因此，医院想要立即实现投资回报也并非难事。事实上，据Whitehead估计，为所有桌面手动安装基本的热修复或补丁需要花三天时间才能完成，折合为IT人员技术支持工资就是4100美元（更不用说技术人员安装修复/补丁的过程中，终端用户损失的工作时间。）与之相比，凭借LANDesk管理套件，IT技术人员只需三个小时就能建立补丁包并将其推送到所有桌面上，人工成本只有100美元，并且不会打断终端用户的正常工作。

Whitehead感叹道：“我们的技术人员确实喜欢这种感觉——能够远程管理终端用户并为他们提供帮助。LANDesk大大改变了我们的工作方式和习惯。以前，我们所做的所有工作都是劳动密集型的手动流程。我们频繁出入并亲临每台计算机的桌面跟前。由于医院有诸多软件供应商，因此，每当他们推出新补丁、升级，或出现问题时——如打印机驱动程序坏了，或网络出了问题——我都必须派遣工作人员去现场处理，这种情况周而复始。由于我们是医院，所以必须24X7全天候运作。我们必须能够随时响应任何要求。我的技术人员几乎每天都因为LANDesk而感谢我；他们可能比我更爱这个工具！”

