

»» La gestione remota di un grande parco macchine estremamente eterogeneo aumenta la produttività



Il Policlinico

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria Sant'Orsola-Malpighi, un Policlinico esteso su un territorio di circa 3 ettari e articolato in 30 padiglioni, dispone di 163 reparti di degenza ordinaria e day hospital per un totale di 1600 posti letto e circa 5500 dipendenti. Tutta la struttura è completamente cablata, circa 2000 utenti aziendali sono collegati e 700 utenti universitari utilizzano una rete T.D. separata.

Il controllo remoto e l'inventario: un aiuto concreto alla gestione IT

L'installazione di LANDesk® Management Suite ha avuto inizio nel luglio 2002 con l'acquisto della versione 6.5 e di 500 licenze. Da allora sono stati effettuati vari aggiornamenti fino ad arrivare alla 8.5 oggi in uso con 1400 licenze installate.

Le funzionalità maggiormente in uso sono il controllo remoto dei pc aziendali e l'inventario hardware e software caratteristico di ogni postazione, oltre alla distribuzione delle patch e al deployment di software applicativo.

La soluzione è estesa a tutte le aree aziendali: sanitaria, amministrativa, tecnica, generale, con una densità di unità installate variabile a seconda dell'area di appartenenza, e l'installazione è diffusa in modo capillare. Infatti, tutti gli ambiti operativi, dalle cucine alle sale operatorie, sono stati informatizzati con il software LANDesk.

Perché uno strumento di system management

La decisione di adottare una soluzione che aiutasse la gestione del sistema informativo è stata una conseguenza dell'aumento considerevole del parco macchine aziendale e delle applicazioni, che ha reso necessario la gestione remota delle stazioni, rendendo obsoleta l'assistenza on site in quanto comportava ormai più disagi e rallentamenti alla produttività che vantaggi.

“Esistono indicatori non ufficiali ma condivisi da chiunque segua l'IT soprattutto in ambienti complessi come quello di un'azienda sanitaria, in grado di esprimere il livello di assistibilità delle attrezzature informatiche con tecniche classiche, cioè non remote: il numero delle macchine in rapporto alle persone

Le esigenze

- L'aumento considerevole del parco macchine aziendale e delle applicazioni ha evidenziato la necessità di una gestione snella e veloce del sistema informativo.
- Gestione remota delle stazioni perché obsoleta l'assistenza on site, in quanto comportava ormai più disagi e rallentamenti alla produttività che vantaggi.

La soluzione

- LANDesk Management Suite 8.5 – controllo remoto; inventario hardware e software; patch distribution e software deployment.

I vantaggi ottenuti

- Aumento della produttività.
- Maggiore soddisfazione dell'utente e minore downtime del pc.
- Risparmio di costo giorno/uomo – oggi sei tecnici sono in grado di gestire più di 400 chiamate al mese di assistenza in remoto.

“E’ impensabile immaginare la situazione lavorativa attuale senza disporre di uno strumento come LANDesk. Un indicatore di efficienza interessante è che il 60% delle chiamate di intervento tecnico ricevute dalla centrale operativa viene chiuso contestualmente alla telefonata , utilizzando quasi sempre il controllo remoto di LANDesk,”

ING. STEFANO SUPPINI

DIREZIONE TECNOLOGIE INFORMATICHE

E SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

POLICLINICO S.ORSOLA-MALPIGHI

dedicate alla loro assistenza, la loro distribuzione sul territorio, il grado di criticità delle procedure utilizzate, o meglio il tempo massimo accettato dall’utente per una panne della macchina”, commenta l’Ing. Stefano Suppini, Direzione Tecnologie Informatiche e Sistema Informativo Aziendale, Policlinico S.Orsola-Malpighi. “Fino a quando la risultante ottenuta mediando questi indicatori è rimasta sotto un determinato livello, non misurabile ma certamente percepibile, è stato possibile assistere le macchine on site. Da alcuni anni, l’aumento del numero degli utenti e delle procedure da gestire è stato tale da richiedere uno strumento di gestione remota”.

La scelta di LANDesk Software

La soluzione LANDesk Software è stata scelta in base sia a indicazioni date da una rivista specializzata che aveva effettuato dei test, vagliando caratteristiche di vari prodotti analoghi, sia a referenze ottenute da altri utenti che utilizzavano LANDesk e che erano soddisfatti del prodotto, a differenza di altre soluzioni che presentavano sempre qualche problema.

“E’ impensabile immaginare la situazione lavorativa attuale senza disporre di uno strumento come LANDesk”, continua Suppini. “Un indicatore di efficienza interessante è che il 60% delle chiamate di intervento tecnico ricevute dalla centrale operativa viene chiuso contestualmente alla telefonata , utilizzando quasi sempre il controllo remoto di LANDesk”. Oggi, 6 tecnici sono in grado di gestire più di 400 chiamate al mese di assistenza in remoto; ogni telefonata si chiude con la soluzione del problema nell’arco di una media di 15 minuti, fornendo maggiore produttività, risparmio di tempo e denaro e soddisfazione all’utente.

“Con LANDesk Management Suite, i nostri professionisti sono in grado di chiudere il problema in pochi minuti e di intervenire appena questo si presenta. In questo modo, possiamo quindi dedicare la nostra attenzione ad altre attività e operazioni IT, magari meno urgenti di un guasto da riparare, ma sicuramente utili e proficue per l’ottimizzazione del sistema informativo e per la fornitura di servizi nuovi ed efficaci”, ha commentato la Dott.ssa Lilia Liverani, Dirigente Responsabile Tecnologie Informatiche e Servizio Informativo Aziendale.

L’integrazione con altri applicativi ottimizza i vantaggi

L’installazione della soluzione di LANDesk Software, nata dalla necessità del controllo remoto, si sviluppa come applicazione verticale, anche se in un secondo momento il software è stato integrato in un contesto più ampio costituito dall’applicativo di Help Desk e da quello dell’inventario dei Beni Aziendali e delle Codifiche delle Unità Operative Aziendali, utilizzando anche le informazioni contenute nel database.

In futuro, si prevede la possibilità di integrare il controllo remoto con la soluzione di sicurezza, LANDesk® Security Suite 8.

NetCom

NetCom* è una società leader nel mercato delle soluzioni di System Management, vanta competenze qualificate grazie alla sua consolidata esperienza pluriennale, è partner certificato ESP Expert Solution Provider - Gold per il territorio italiano di LANdesk® Software Ltd. L'offerta di NetCom si estende a progetti ed a soluzioni di System Management nell'ambito di realtà nazionali e multinazionali, si rivolge con successo alle Aziende private ed ai settori della Pubblica Amministrazione mediante un approccio consulenziale al fine di incrementare la produttività e ridurre i costi aziendali. Obiettivo primario di NetCom è la piena soddisfazione del Cliente grazie all'utilizzo di metodologie e soluzioni software in grado di aumentare l'efficienza dei sistemi informativi ed allo stesso tempo favorire il rapido ritorno degli investimenti, in modo da ottimizzare le risorse ed i budget aziendali. info@netcom-srl.it

“Esistono indicatori non ufficiali ma condivisi da chiunque segua l'IT in grado di esprimere il livello di assistibilità delle attrezzature informatiche con tecniche classiche, cioè non remote: il numero delle macchine in rapporto alle persone dedicate alla loro assistenza, la loro distribuzione sul territorio, il grado di criticità delle procedure utilizzate, o meglio il tempo massimo accettato dall'utente per una panne della macchina. Fino a quando la risultante ottenuta mediando questi indicatori è rimasta sotto un determinato livello è stato possibile assistere le macchine on site. Da alcuni anni, l'aumento del numero degli utenti e delle procedure da gestire è stato tale da richiedere uno strumento di gestione remota”

ING. STEFANO SUPPINI

DIREZIONE TECNOLOGIE INFORMATICHE

E SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

POLICLINICO S.ORSOLA-MALPIGHI

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE, LTD O SOCIETÀ AFFILIATE. TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI. LANDESK È UN MARCHIO REGISTRATO DI LANDESK SOFTWARE LTD. O DI SOCIETÀ AFFILIATE NEGLI STATI UNITI E/O IN ALTRI PAESI. *TUTTI GLI ALTRI MARCHI SONO PROPRIETÀ DELLE ALTRE PARTI.

LSI-0491

>>>
LANdesk
SOFTWARE

Corporate Headquarters

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

FOR PRODUCT INFORMATION

Brazil + (55 11) 3048-4080
Canada and U.S. + 1-800-982-2130
China + 8610-8518-3138
Europe + 44 (0) 118-902-6200
France +33 0810 000 212
Germany+49 (0) 89 / 904 05 740
Ireland + 353 (0)1 809 4268
Italy + 39 (02) 72 54 64 64
Japan + 81 (3) 3435-8261
Mexico + 52-55-5448-4933