

Case Study

Nowy standard obsługi IT w dużej organizacji medycznej - centralnie i zgodnie z ITIL

WDROŻENIE

ManageEngine ServiceDesk Plus - Enterprise Edition

REALIZACJA

PLC Doradztwo Informatyczne (partner wdrożeniowy)

Diagnostyka+

O KLIENCIE

Klient - Diagnostyka S.A. - to duża organizacja z sektora ochrony zdrowia, świadcząca usługi w zakresie diagnostyki obrazowej i badań laboratoryjnych. Zatrudnia ponad 9000 pracowników, a dział IT liczy ponad 160 osób. W związku z dynamicznym rozwojem oraz rosnącą liczbą użytkowników (ok. 4000), firma potrzebowała kompleksowego i skalowalnego rozwiązania do zarządzania usługami IT.

WYZWANIA I POTRZEBY

Dotychczas wykorzystywane narzędzie helpdeskowe było darmowe, mało funkcjonalne i niespójne z zasadami ITIL.

W organizacji brakowało:

- centralnego punktu kontaktu dla zgłoszeń IT,
- jednolitych reguł obsługi incydentów i zmian,
- automatyzacji procesów,
- kontroli nad czasem reakcji (SLA),
- przejrzystych danych o skali i wpływie incydentów na użytkowników końcowych.

Wraz ze wzrostem skali działalności, problemy te zaczęły wpływać na jakość obsługi oraz efektywność pracy działu IT.

PRZEBIEG PROJEKTU

Pierwsze etapy realizowane były przez dystrybutora. Projekt napotkał trudności organizacyjne, w tym momencie do projektu dołączył zespół PLC Doradztwo Informatyczne. Wspólnymi siłami PLC Doradztwo Informatyczne oraz MWT Solutions S.A - wdrożenie zostało ustabilizowane. Klient otrzymał wsparcie zarówno techniczne, jak i procesowe. Wyzwaniem okazało się m.in. rozbieżne rozumienie ITIL - wdrożenie wymagało rozległych szkoleń dla zespołu IT, by standaryzować podejście do zarządzania usługami.

Dodatkowo, w trakcie ponownego wdrażania systemu pojawił się problem z synchronizacją agentów - liczba zainstalowanych agentów nie odpowiadała liczbie urządzeń końcowych. Choć problem nie został w pełni rozwiązany, nie wpłynął znacząco na efektywność działania systemu. Obecnie wdrażane są kolejne spółki zależne, a organizacja kontynuuje rozwój platformy - planowana jest m.in. integracja z systemem EPC.

SZCZEGÓŁY LICENCJI

- 156 techników
- ponad 5122 zarządzanych urządzeń
- wersja Enterprise

ManageEngine ServiceDesk Plus

WDROŻONE ROZWIĄZANIE

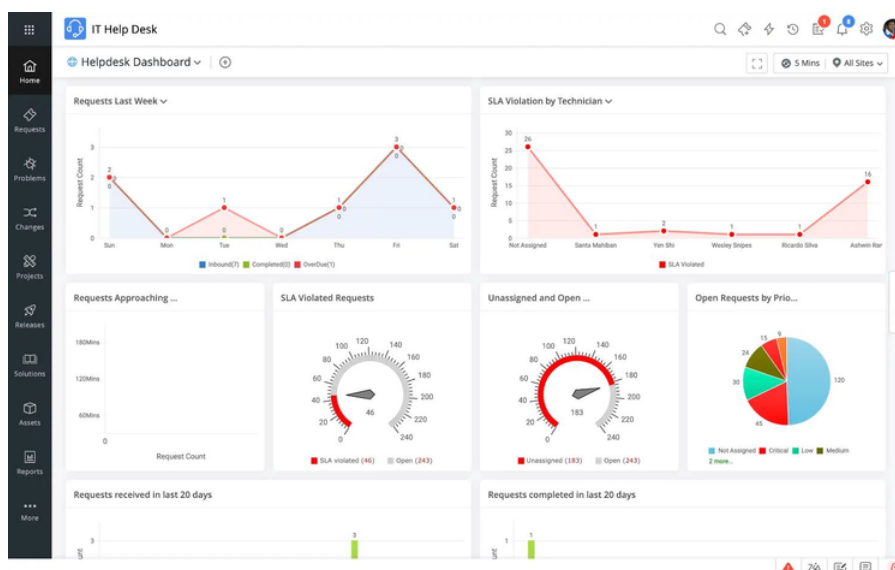
Wybór padł na **ManageEngine ServiceDesk Plus** w wersji **Enterprise Edition** - platformę ITSM zgodną z ITIL, wspierającą m.in. zarządzanie incydentami, problemami, zmianami i SLA.

Klienta przekonała:

- kompletność rozwiązania (wiele funkcji w jednej aplikacji),
- atrakcyjna cena w stosunku do możliwości,
- prostota wdrożenia (jeden agent, szybka instalacja),
- zgodność z wymaganiami RODO i bezpieczeństwa.

Case Study

Centralizacja obsługi IT i standaryzacja procesów ITSM w organizacji medycznej zatrudniającej ponad 9000 osób.



Rys. 1: Zrzut ekranu panelu użytkownika. System ServiceDesk Plus pozwala menedżerom na monitorowanie parametrów pracy działu technicznego.

EFEKTY I KORZYŚCI

Po zakończeniu głównego etapu wdrożenia organizacja odnotowała szereg korzyści:

- **Pełna centralizacja obsługi zgłoszeń** - użytkownicy korzystają z jednego, spójnego punktu kontaktu
- **Zarządzanie SLA i analiza incydentów** - dział IT zyskał pełną widoczność i możliwość raportowania
- **Automatyzacja procesów i kontrola zmian** - system wspiera techników, przypomina o wymaganych działaniach, prowadzi obie strony przez zgłoszenie
- **Wyższy poziom standaryzacji i przejrzystości** - zgłoszenia są rozliczalne, możliwa jest ocena jakości usług
- **Zbieranie feedbacku od użytkowników** - ankiety i oceny techników pomagają w doskonaleniu obsługi
- **Nowoczesny, przyjazny interfejs** - pozytywnie oceniany zarówno przez techników, jak i użytkowników

WSPÓŁPRACA Z PLC DORADZTWO INFORMATYCZNE

Klient ocenił współpracę z zespołem PLC jako elastyczną, partnerską i dostosowaną do realnych potrzeb.

Wśród największych wartości wskazano:

- zrozumienie specyfiki organizacji,
- brak sztywnej ścieżki formalnej,
- gotowość do reagowania na zgłoszenia i problemy na bieżąco,
- wysoką jakość doradztwa i komunikacji.

PODSUMOWANIE

Wdrożenie ManageEngine ServiceDesk Plus w wersji Enterprise umożliwiło Diagnostyka S.A., która jest dużą organizacją medyczną, pełną centralizację usług IT, poprawę efektywności zespołu oraz standaryzację procesów. System jest skalowalny, intuicyjny i wspierany przez zespół wdrożeniowy z doświadczeniem w projektach dla dużych struktur.

”

Eksperci PLC Doradztwo Informatyczne naprawdę rozumieli nasze potrzeby i nie narzucali sztywnej ścieżki, co było dla nas bardzo ważne. Potrafili się dostosować, szybko reagować i działać elastycznie. Takie podejście przekłada się na realną wartość we współpracy.

Robert Tomaka
CIO
Diagnostyka S.A.