

Fjernstyring af PC'er kan redde liv

Region Sjælland:

De 12.000 pc-brugere i Region Sjælland har ofte akut behov for it-support i deres daglige arbejde. Langt de fleste brugere i regionen arbejder i sundhedsvæsenet eller i psykiatrien, og derfor kan it-hjælp via fjernsupport være af afgørende karakter. Region Sjælland har installeret en såkaldt host på alle pc'er i netværket, så brugeren ved blot et telefonopkald kan få hjælp – ofte inden for få minutter.

Ved dannelsen af Region Sjælland i 2007 stod den nye it-afdeling med lidt af en udfordring. Regionens ypperste opgave er at medvirke til et sundhedsvæsen i topklasse, og det kræver både nytænkning og overblik over de problemer, der kan forhindre den vision. 12.000 pc'er spredt over hele Sjælland skulle efter dannelsen kunne styres fra centralt hold, når der opstod it-problemer ude i marken.

Regionen nedsatte derfor en projektgruppe, som skulle granske markedet for den bedste løsning – svaret på udfordringen blev Netops Remote Control Solution leveret og implementeret af Atea. Løsningen gør det muligt for Region Sjællands it-afdeling at afhjælpe problemer fra fjernt hold uden at skulle fysisk ud til den enkelte bruger, der ofte sidder mange kilometer væk.

”Ved regionsdannelsen i 2007 havde vi pludselig mange forskellige fjernstyringsværktøjer til at håndtere de 12.000 pc'er. Hvilket

værktøj, som skulle i brug og hvornår, afhæng af brugerens fysiske placering. Der var altså forskel på, om brugeren sad i Rødby eller i Holbæk. Somme tider måtte vi helt opgive at levere hjælp via fjernsupporten og i stedet sende en tekniker til brugeren. Det var alt for tidskrævende, fordi vores brugere tit har akut behov for hjælp. Vi besluttede derfor at lave en fælles platform til hele regionen for at mindske tidsspilde og opprioritere brugernes arbejdsgange. Med vores Netop Remote Control er vi faktisk i stand til at hjælpe en bruger over stor afstand og på ganske kort tid,” fortæller it-supportchef Claus Høgenhaug, Region Sjælland.

Løsningen fra Netop gør det nemmere for Region Sjælland at overkomme de problemer, der opstår med it-systemerne – fx på sygehusene, som i sidste ende kan resultere i et bedre og mere effektivt sundhedsvæsen.

Pålideligt, sikkert og hurtigt

Claus Høgenhaug, som har ansvaret for den daglige ledelse af it-supportteamet i Region Sjælland, finder især tre aspekter vigtige ved Netop-løsningen: pålidelighed, sikkerhed og tempo.

”Helt op mod 90 procent af regionens brugere arbejder på sygehusene. Derfor er pålidelighed, sikkerhed og tempo klart de tre vigtigste parametre ved vores fjernstyringsløsning. Når der opstår akutte problemer for en bruger – fx at han eller hun ikke kan finde en patient eller en medicinoversigt frem i systemet, ringer brugeren blot til vores Help Desk, som er en del af Region Sjællands it-afdeling. En konsulent fra Help Desk overtager derefter brugerens computer og kan fra mange kilometers afstand løse problemet på sin egen skærm,” lyder det fra it-supportchefen, som fortsætter:

Netop Desktop Management

– Remote Control Solution Netop Remote Control er en komplet fjernbetjeningsløsning til professionelle brugere, som giver mulighed for fjern-service og -support af computere og netværk.



Om Region Sjælland

Region Sjælland arbejder tæt sammen med kommune, borgere, brugere og erhvervsliv for at skabe et sundhedsvæsen i topklasse. Regionen beskæftiger 15.000 ansatte, som alle er med til at sikre Region Sjællands velfærdsydelser og fremtidige udvikling. Langt de fleste medarbejdere arbejder i sundhedsvæsenet og psykiatrien.

Region Sjælland varetager opgaver, serviceydelser og interesser for i alt 800.000 borgere spredt over 22 byer lige fra Nykøbing Sjælland i nord til Rødby i syd og fra Kalundborg i vest til Greve i øst.

”For os er Netop Remote Control helt igennem et strategisk værktøj.

Nedetid kan gå ud over patienterne – derfor skal brugerne have hurtig hjælp, og i sidste instans kan vores fjernstyringsløsning redde liv.”

Brugerne skal selv give grønt lys, før deres computer kan overtages af en Help Desk-konsulent eller tekniker. Ved hjælp af en lille applikation og pc-nummer startes processen.

” Vi opfatter Netop løsningen som en win win-løsning

Løser 75 procent af problemerne i første forsøg

Help Desk modtager ikke mindre end 128.000 serviceopkald om året og hele 75 procent af dem løses ved den første kontakt til Help Desk.

”Vi løser de fleste problemer via vores fjernstyringssystem, og det havde bestemt ikke kunnet lade sig gøre uden Netop. Det er langt nemmere at tage hånd om problemet, når vi kan se brugerens skærm. Det er jo ikke altid nemt for brugeren at forklare problemets karakter, så folk i it-afdelingen rent faktisk forstår det, fordi vores brugeres kompetencer ofte ligger et helt andet sted end inden for it,” forklarer Claus Høgenhaug.

”Vi opfatter Netop løsningen som en win win-løsning, fordi både vores medarbejdere i Help Desk og vores 12.000 brugere får en lettere hverdag. Brugere er meget begejstrede for den hurtige hjælp, og it-medarbejderne har knap så mange frustrationer, fordi de næsten altid kan afhjælpe problemerne.”

Næste stop: udlandet

Atea har stået for forhandling af licenser og indkøbet af hele Netopløsningen til Region Sjælland.

”Atea har været en god partner og en kæmpe hjælp i processen. De har fungeret som en slags bindeled mellem os og Netop. Samtidig har de været en rigtig god rådgiver, fordi de har været med til at sørge for, at vi har fået præcis den løsning, vi havde behov for. Atea har også stået for selve implementeringen af løsningen, som gik virkelig hurtigt. På blot få dage var hele løsningen rullet ud på de i alt 12.000 pc'er i netværket. Det var nemlig et af vores krav, at vi undgik for meget nedetid under implementeringen, fordi det kan påvirke et menneskes ve og vel, hvis vi ikke hele tiden er i stand til at yde it-support,” forklarer Claus Høgenhaug, som generelt er meget tilfreds med den service Atea yder:

”Vi bruger Atea til mange opgaver. Det er rart at have en partner, som vi altid har tillid til, og som også fungerer som vores rådgiver lige fra selve indkøbet af en løsning til implementeringen.” Inden for nær fremtid overvejer Region Sjælland at udvide Netopløsningen, så ikke kun de 12.000 computere inden for netværket har en host installeret, men også alle computere uden for netværket.

”Vi vil rigtig gerne kunne bruge vores fjernstyringssystem på alle vores eksterne computere også. Det vil betyde, at når en bruger fx er på forretningsrejse i udlandet, og han eller hun oplever problemer, kan vi stadig afhjælpe problemet med det samme her fra Danmark. Det er ikke tilfældet nu, hvor brugere skal søge hjælp i det land, de befinder sig i. En metode der tager alt for lang tid og koster mange penge,” afslutter Claus Høgenhaug.