



SMARTOP IT & SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT ESETTANULMÁNY

CÉGPROFIL

Nagy múltú egészségügyi és felsőoktatási intézmény

Az intézmény Magyarország és a közép-európai régió egyik vezető orvos-egészségügyi felsőoktatási és ellátó szervezete. Szakegyetemenként egyedülálló szerepet tölt be, három fő tevékenységi területe az oktatás, a kutatás-innováció és a gyógyítás. Ez a hármas egység teszi nemzetközileg is elismert tudásközponttá a több mint 250 éves múlttal rendelkező szervezetet.

Az intézmény több tízezer hallgatóval és több ezer szakmai munkatárssal működik. Betegellátási tevékenysége éves szinten több százezer esetet és több millió ellátási eseményt foglal magában. Emellett jelentős számú kutatásprojektet futtat, és több ezer főállású alkalmazottal rendelkezik.

PROBLÉMA

Az intézmény rendkívül szerteágazó és komplex informatikai környezettel rendelkezik, amely lefedi az oktatástámogató rendszereket, a hallgatói ügyintézés, a gyógyítási és betegellátási területek medikai és nyilvántartásirendszereit, valamint az infrastruktúra és szervezeti működés különböző alkalmazásait.

Az informatikai igények, hibák és változások kezelésére korábban több párhuzamos megoldást alkalmaztak (például email-es és telefonos bejelentések, valamint különböző ticketing rendszerek). Ezek a rendszerek szigetszerűen működtek, és nem biztosítottak egységes felületet a teljes felhasználói kör számára – beleértve a hallgatókat, oktatókat, egészségügyi dolgozókat és adminisztratív munkatársakat.

Nem állt rendelkezésre olyan egységes szolgáltatásmenedzsment rendszer, amely képes lett volna kezelni a komplex szolgáltatáskatalógust, átláthatóvá tenni a megoldó csoportok munkáját, valamint biztosítani a szolgáltatásiszintek követését. Emellett hiányzott egy olyan rugalmas és skálázható megoldás, amely kiterjeszhető lett volna nem informatikai területekre is, például létesítményüzemeltetésre vagy HR-re.

Az emailés és telefonos működés jelentős hatékonyságvesztést okozott, a meglévő open source rendszerek támogatása nem volt megfelelően biztosított, és a különböző csoportok közötti együttműködés is nehézkesen működött.

MEGOLDÁS

Az intézmény 2022-ben döntött a SmartOp IT és Szolgáltatásmenedzsment rendszer bevezetése mellett.

A rendszer lehetővé tette az informatikai hibabejelentések és szolgáltatásigények egységes kezelését, beleértve a nyilvántartást, státuszkövetést és a megoldási folyamatok kezelését. A különböző megoldó csoportok közötti együttműködés és információáramlás egy közös platformon valósul meg.

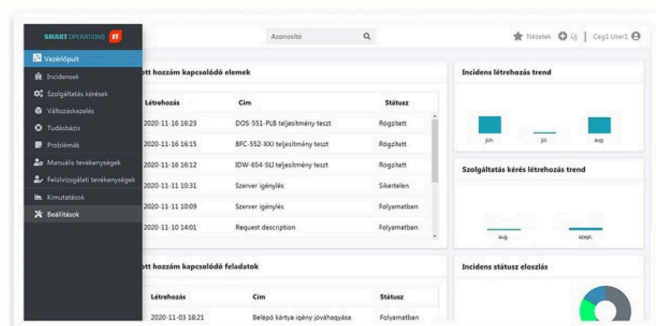
A szolgáltatáskatalógus és a ticket típusok bővítése programozói tudás nélkül, paraméterezéssel is elvégezhető, ami jelentős rugalmasságot biztosít.

A rendszer támogatja az incidens- és igénykezelési folyamatok magas szintű menedzselését, a szolgáltatásminőség mérését, valamint a vezetői információk elérhetőségét. A működés folyamat alapúvá, átláthatóbbá és szervezettebbé vált.

Lehetővé vált a feladatok és folyamatok valós idejű nyomon követése, valamint a feladatok dinamikus kiosztása a megoldók között különböző szempontok – például terheltség vagy kompetencia – alapján.

FUNKCIONALITÁS

- Igény- és incidenskezelés
- Változáskezelés
- ITIL-alapú folyamatirányítás
- Többszintű szolgáltatáskatalógus
- Megoldói dashboardok és szűrési lehetőségek
- SLA és időráfordítás nyilvántartás
- Tudásbázis
- Vezetői riportok
- Chatbot támogatás
- Csoportmunka funkciók (email, megjegyzések, csatolmányok)
- Jogosultságkezelés és autentikáció



MEGVALÓSULT ÜZLETI ELVÁRÁSOK

1

A szolgáltatások folyamat alapúvá, átláthatóvá és szervezettebbé váltak

2

Standardizált szolgáltatásnyújtási folyamatok és SLA mérés valósult meg

3

Lehetővé vált a valós idejű nyomon követés és dinamikus erőforrás-allokáció

7

Javult az elégedettség a többcsatornás és követhető működés révén

4

A szolgáltatáskatalógus és ticket típusok rugalmasan bővíthetők

5

Az adatok támogatják a folyamatos szolgáltatásfejlesztést

6

Kialakult egy központi tudásbázis



EREDMÉNYEK

A rendszer jelenleg több ezer bejelentő és több mint száz megoldó felhasználót szolgál ki. A bejelentések túlnyomó többsége már az online felületen keresztül érkezik, kiváltva a korábbi email-es és telefonos csatornákat.

Az informatikai területen száznál is több szolgáltatáskatalógus-elem és folyamat került kialakításra, amelyek lefedik a szervezet teljes működését, beleértve a különböző üzleti és infrastruktúra rendszereket is.

A rendszer alapjaira építve folyamatban van a szolgáltatásmenedzsment kiterjesztése további szervezeti területekre, például létesítményüzemeltetésre és HR-re.