

CUSTOMER SUCCESS STORY



Como o Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, uma das maiores unidades de saúde do País, optimizou a gestão do seu parque informático com a Solução EasyVista

O Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca (HFF) é uma das maiores unidades de saúde do país servindo mais de 600 mil habitantes da periferia oeste de Lisboa. Mais de três mil colaboradores, trabalham 24/7 numa máquina bem oleada que providencia anualmente 320 mil consultas, 27 mil internamentos, 17 mil cirurgias e 257 mil atendimentos de urgência.

A dimensão dos números impressiona e o desafio de garantir um processo clínico digitalizado onde a falha pode custar uma vida humana é uma pressão enorme sobre a equipa dos profissionais de IT do Hospital. Aos milhares de endpoints e infraestrutura que suportam a digitalização de todo o processo clínico não lhe é permitido falhar, ao que se juntam ainda processos administrativos e processos de relacionamento com os utentes.

O DESAFIO

“O conjunto dos nossos utilizadores cria uma média mensal de 900 incidentes e perto de 180 pedidos de serviço de alteração em aberto, dos quais é preciso ter uma visibilidade para o grau de importância e urgência de cada um”, afirma Ana Nunes, Diretora de Tecnologias da Informação e Comunicação no HFF. “Todo o fluxo era baseado numa solução rudimentar de registo de incidentes, sem visibilidade, sem possibilidade de escalar entre equipas e sem acompanhamento possível. A gestão do inventário era apenas um registo de imobilizado”. Mas a gestão dos incidentes era apenas parte do problema com que a equipa de IT se defrontava; “a gestão de projetos ao nível aplicacional e a parte de sistemas ao nível de infraestrutura nem estavam abrangidos pelo anterior software, impossibilitando a gestão eficiente das equipas”. Para resolver esta tarefa homérica numa instituição onde as portas nunca fecham, o HFF pediu ajuda à EasyVista para solucionar a gestão do IT.

A SOLUÇÃO EASYVISTA

“A implementação da solução EasyVista Service Manager foi um processo gradual”, afirma Sara Passos, Services Professional Manager da EasyVista. “A responsável pela área foi a uma certificação EasyVista Foundations onde aprendeu os principais conceitos para poder implementar fluxos simples usando as funcionalidades out-of-the-box do EasyVista, assim como os relatórios já existentes de base”. Com o auxílio do serviço de suporte da EasyVista, a implementação prosseguiu in-house e a vantagem que a solução aportava na otimização dos recursos, na rastreabilidade dos pedidos e na transparência da informação ficaram cada vez mais evidentes num processo de adoção contínua da tecnologia.

“Optamos ter aberto para consulta dos utilizadores o estado dos pedidos, pode por vezes ser informação muito técnica, mas ganhamos em transparência junto dos utilizadores”, realça Ana Nunes. “A gestão eficiente dos processos de suporte aos utilizadores e de gestão de ativos, alinhada com a estratégia da organização, permitiu-lhes entrar num processo de melhoria contínua”, afirma Paulo Magalhães, Vice Presidente da EasyVista para o Sul da Europa. “Após a consolidação da solução, o nosso cliente vai ter uma visão transversal sobre a sua prestação de serviços aos utilizadores internos e externos à organização, permitindo-lhe ainda aferir sobre os objetivos de resposta / compromisso com os utilizadores. Terá, ainda, um controlo efetivo e mais eficiente dos ativos”.

Uma decisão estratégica inicialmente tomada pela equipa do HFF foi a não migração entre sistemas, trabalhando em paralelo o antigo e o novo enquanto decorria a implementação. “A instituição nunca tinha tido um sistema de ITIL, a primeira parte foi uma descoberta e depois com base em formação que recebemos, entendemos melhor as boas praticas em ITIL e aperfeiçoámos o modelo”, esclarece Ana Nunes.

O PRESENTE E O FUTURO

O HFF não para de aumentar a resposta à grande comunidade que serve, estando já lançadas as bases para a construção do novo Hospital de Proximidade em Sintra. A equipa de Service Desk do HFF encara agora novos desafios com uma renovada confiança. “Estamos a planear a adoção do EasyVista Service Apps o que vai tornar todos os processos mais user friendly para os nossos colaboradores, com o desenvolvimento de novos front-end que permitem inclusivamente uma utilização mobile”, adianta Ana Nunes.

Num ambiente IT mission critical 24/7, as soluções EasyVista ajudam no presente e no futuro para que o Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca cumpra a sua importante missão junto desta crescente comunidade de utentes dos concelhos da Amadora e Sintra.

“ Com a solução EasyVista, os utilizadores tem uma plataforma user-friendly para comunicar incidentes e pedidos, e transparência no acompanhamento e resolução dos seus problemas. Para a equipa de Service Desk a solução consegue agregar toda a informação do parque informático, dar-lhe visibilidade e permitir uma melhor gestão da equipa IT ”

Eng^a Ana Nunes

Diretora de Tecnologias da Informação e Comunicação
Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca

EM RESUMO

Dimensão do quadro de utilizadores de T.I.

- Médicos: 660
- Enfermeiros: 990
- Técnicos de saúde: 226
- Auxiliares: 685
- Administrativos: 276

Dimensão do parque informático

- Computadores > 1.400
- Monitores > 900
- Impressoras > 600

MAIS-VALIAS

- Plataforma user-friendly para utilizadores e equipa IT
- Transparência dos processos perante os utilizadores
- Visibilidade das prioridades de atuação
- Otimização da gestão equipa da IT
- Workflows simplificados, automatização de processos
- Reporting automatizado
- Indicadores de apoio à decisão
- Inventário automatizado dos ativos do parque IT
- Aumento da qualidade do serviço e do grau de satisfação dos utilizadores

SOLUÇÃO

EasyVista Service Manager

- Gestão de Bens
- Gestão de Incidentes
- Gestão de Pedidos de Serviço
- Gestão de Alterações

SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista simplifica a gestão de serviços IT, sendo fácil de entregar e de usar nas organizações atuais. A plataforma de gestão de serviços EasyVista foi desenvolvida para ajudar as organizações a personalizar e automatizar a prestação de serviços, para melhorar a eficiência do IT e aumentar a produtividade. Hoje em dia, a EasyVista ajuda mais de 1.200 organizações em todo o mundo a melhorar radicalmente a experiência de utilizador, a simplificar e acelerar drasticamente a criação e gestão de serviços, e a reduzir o custo total da entrega de serviços IT. A EasyVista apoia organizações em diversos setores, nomeadamente, Finanças, Saúde, Ensino Superior, Tecnologia, Administração Pública, Retalho, Indústria, etc. Com sedes em Nova Iorque e em Paris, a EasyVista é uma empresa global em rápido crescimento apoiada por vários investidores

Mais informações em [www.easyvista.com /pt](http://www.easyvista.com/pt)