

概要

由于使用了利盟多功能打印机和利盟分布式打印管理服务，佛罗里达州医院体系优化了其输出设备群，使宝贵的IT资源重新分派到新项目中去，让诊疗人员减少了在设备使用方面的时间，从而更多地关注患者，这一举措也大幅地减少了公司的运营成本。

由复印机转向利盟多功能打印机和利盟分布式打印管理服务 健康第一公司每年节省费用高达90万美元

公司简介

健康第一集团旗下的医院与其他健康医疗服务机构位于佛罗里达州太空海岸的布里瓦德。其中心医院包括：卡纳维拉尔角医院，霍姆斯区域医疗中心和棕榈湾社区医院。每年，在这些医院中入院就诊量逾40,000人次，外科手术量超过20,000例，急诊部就诊人数逾120,000人次。健康第一医疗集团还拥有超过24个外部设施。另外，为了更好地服务于该地区日益增长的居民，将会有一所新医院于2010年落成并投入使用。为了确保医院内超过1,000位医师，6,000名工作人员及2,000名志愿者能够给予患者最高质量的医疗服务，不论是医疗或行政方面，健康第一集团一直保留着采用创新型解决方案的传统，他们一向都把病患护理与安全放在工作的首要位置。

问题与挑战

大约在一年多前，健康第一集团发生了一连串始料未及的不同事件。其租用的300台位于57个不同院址的复印机即将在同一天到期。健康第一集团的最大的医院——健康第一集团新区心脏中心的规划人员申请购置近200台新打印机、复印机与传真机。那些和电子记录管理有关的，条形码的药方、照片和条形码患者识别手环等诸多打印事项都在等待办理。IT部门的优先工作事项越积越多，却没有额外增加更多员工的灵活性。而使事情更复杂的是，控制费用开支的压力也越发紧迫。

除了现有的复印机，各地的医院里还有约1,200台其他设备。这些设备来自26个不同的品牌与型号，有着各自不同的保修协议，

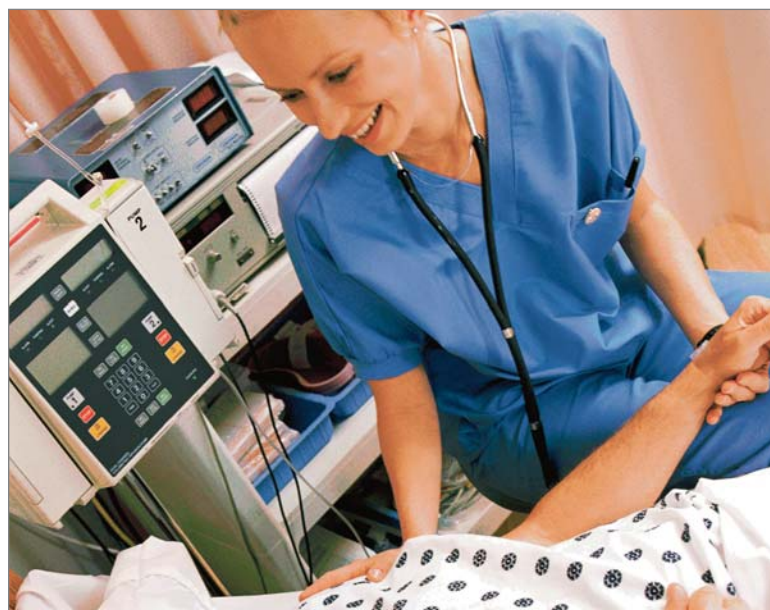
“新的设备与分布式打印管理服务方案帮助我们解决了很多之前无法解决的关键业务问题，利盟为我们的机构提供了巨大的价值，并且一直尽心尽力地协助我们每天的成功运行，展示了他们对于承诺的执着。”

—— 理查德·罗杰斯
副总裁及首席信息官
健康第一集团



维修状态水平也不相同，这些设备很难保持良好的运行状态。

对于健康第一集团副总裁兼首席信息官，理查德·罗杰斯来说，这次问题的集中出现既是挑战也是机会。健康第一集团可以借此



重新评估其全盘输出策略——并同时确立一个分阶段，协作进行的计划，以使问题一一得到解决，并且大幅降低成本。

正如成千上万的企业，公共事务机构和非营利性组织一样，健康第一集团的网络打印机由其IT部门采购并管理，而独立的复印机与传真机则由采购部门购置，由设备部门管理。所以，虽然利盟向健康第一集团提供网络型打印机，并受到了IT部门的熟知与好评，但是其采购部门更加青睐他们已然熟悉的那些作为VHA（美国医院志愿机构）为医院大宗采购项目一部分的办公设备供货商。

“利盟的医疗行业分析师辛勤地探查我们运营情况与设施，挖掘细微差别。在使用超过10年利盟打印机后，我们已经很清楚利盟的打印机是可靠的。对我们来说，利盟的文件影像解决方案和打印设备管理服务，可以为员工带来的更好的设备、更快的纸张作业流程，给IT部门更多的便利，和大幅的成本降低，这些方面对于我们来说是全新的。”

——理查德·罗杰斯

尽管其他复印机与打印机供货商向健康第一集团推荐只更新其现有基础设施（单独的复印机，打印机，传真机）的做法，利盟却提出了一种完全不同的解决方案。利盟为健康第一集团提出了策略，围绕使用模型和员工工作任务进行分析和部署，旨在从员工和患者的需求出发，将具备传真，扫描，打印与复印能力的多功能打印机（MFPs）部署在精心挑选的位置。这一举措会大幅降低总设备量和成本，按需匹配合适功能的设备。医院中有了合适的设备群后，整个机群将完全由利盟管理，使健康第一集团的IT员工有更多时间专注于其他优先的工作事项中去，并且大幅地减少成本。

按照利盟的全新建议，健康第一集团重新修订了其理念，并向12家供货商发出了提案征询书（RFP）。在一些供货商无力竞争而退出后，健康第一集团将范围缩小至了包括利盟，施乐，Ikon在内的三家供货商。每家供货商都对其建议的产品进行了安装，并在健康第一集团网络内进行严格测试。在评估与审核了这些RFP反馈后，利盟获选成为了5年期负责所有产品管理和维修的供应商。

“通过这一举措，我们就一下解决了业务运营中的好几个问题，”罗杰斯说，“我们已经将硬件设备标准化为同一套，这大大地简化了我们基础设施的服务支持成本。设备已经就位，我们将把长期文件管理与工作流程的改进交给利盟多功能打印机。我们已经将所有机群管理与维修（包括所有耗材）外包给了利盟，从而为我们的IT员工腾出了时间。同时，我们也大幅地减少了成本。所有这些因素加在一起就意味着我们的员工可以更多地将他们的时间和精力集中在患者身上。”

解决方案

在达成了与健康第一集团的合同后，利盟的第一项工作就是更换租期届满的300多台拉尼尔（Lanier）复印机。利盟的顾问制作了一份详细的复印机库存状况报告，并了解到这些设备分布在佛罗里达州东海岸中部半径60英里范围内的57个不同地方。利盟团队部署了新的利盟X854e和X644MFPs，在旧设备租期结束前，设备在集团外进行了分级段拆封和装配，之后利盟完成了所有复印机的一对一替换。现有的复印机被移除，一些不再使用的耗材也被清除掉了。

在新的心脏护理中心，利盟顾问人员带着安全帽，亲身走访了安装场地，以了解该设施的布局情况。在经过几次深入的访谈后，利盟重新设计了输出设备的布局，以优化空间、功能性和成本。利盟总计将该设施要求的200台设备减少到了63台（通过设备的整合使用与部署利盟多功能打印机带来的优化）。

这一举措开创了一套部署原则的流程，而这些原则成为了所有健康第一集团输出设备部署的基础。这些部署原则是采购和替代利盟设备的指导，同时也基于该区员工和患者的使用需求为特点。例如，一个行政区域的需求与那些药房或护士站的需求就会十分不同，从而决定了不同的部署要求。

有了部署原则，利盟开始为各家医院制定详细的设备方案。从以使用新款利盟多功能打印机为起点，利盟顾问分析了建筑规划图并走访了每家医院的各个楼层，以确定适合每个部门使用所需的设备。由于使用年数或维修历史记录，一些现有设备将被移除。同时按照协议，一些较新的设备将被保留继续使用一段时间。新的利盟多功能打印机按照要求进行了安装，以帮助标准化并优化设备机群。一段时间后，利盟将同样的流程与原则应用在了所有健康第一医疗设施中，2008年第一季度完成所有部署。

“通过这一举措，我们一下就解决了业务运营中同时存在的好几个问题……最终的结果是我们的员工可以更多地将他们的时间和精力集中在患者身上。”

—— 理查德·罗杰斯

每家医疗设施经过重新设计后，其设备都连接到了健康第一集团内网上，并全部由利盟监控，维修和管理。现场办公的利盟人员监控所有“健康第一”设备的状态以保持设备群的最佳运行。利盟向健康集团提供了全面综合的设备报告与持续监控所有网络内设备的打印管理服务方案。另外，这一设备组群管理服务收集了使用数据，实时监控耗材使用量，并发送关于出现问题的设备状况的服务预警，以在这些情况影响到设备运行或工效前就得到解决。

“安装一套新的优化输出基础设施是一回事，”罗杰斯说，“而

保持设备群的最佳运行却完全是另外一个挑战了。利盟正在帮助我们解决这一问题。”

健康第一集团第一次对其全部输出设备的有了统一的管理，能够了解掌握其使用模式，并按需控制与重新部署输出设备，使设备在最佳状态下工作运行并精确地规划维修需求。另外，通过利盟分布式设备组群管理服务，健康第一集团能够追踪每台打印机的确切位置，并在打印机从网络移除或添加至网络时发出警报，同时在需要新的利盟硒鼓时也可以自动发出订单。通过利盟耗材管理服务，设备的耗材都可以在员工发现墨量低的状况出现前就得到替换。“我们的员工已经可以从补充耗材的工作中抽身了，”罗杰斯说，“这使得他们可以集中在患者护理与安全的核心工作职责中，而不是设备。”

健康第一集团也对利盟的医疗临床助理方案进行了评估。健康第一集团正在考虑在医生办公室、护士站、门诊挂号处、放射科，急诊部等地安装利盟的医疗临床助理多功能打印机。利盟临床助理包括了利盟多功能打印机的所有功能，同时还有内嵌式应用程序以简化一般的医疗护理工作流程。通过直观触摸式操作面板上几个用户友好式的图标，员工可以以单个图标操作，完成复杂而耗费时间的工作流程，这大大地加速了这些流程并确保准确性。像医生处方打印，医疗记录扫描，卡片复印与按需打印表格这样的功能都可以完全自动化进行，不再需要员工进行多步骤的操作。所有应当进行的步骤都按照医院所要求的文件提交位置，以预先设定的路径为基础，自动运行。

健康第一集团也在考虑分步骤将利盟多功能打印机的文件扫描整合进电子医疗记录数据库中。

成果

健康第一集团所面对的众多业务运行问题与挑战或许曾经看起来是不可能克服的。但是有了利盟的协助，这一佛罗里达州健康医疗行业的领先者成功地解决了这一难题。

“我们现在有了标准化的网络型终端对终端的解决方案，我们每年都会节省90万美元，”罗杰斯说，“有了这一新型分布式打印管理方案，我们大可不必再为输出设备的事情花心思了。”

在健康第一集团，提供高品质、世界级的健康护理服务一直是其最看重的工作。通过优化输出设备，并从管理与维修这数百

台输出设备的工作中抽身，健康第一集团可以将宝贵的IT资源重新分派到新的工作项目中去，使其诊疗人员更加专注于患者的护理，而非使用的设备，同时也大大地降低了成本费用。健康第一集团与利盟达成的分布式打印管理服务协议就像是每天补充的维生素一样，保持着医院输出设备的健康运行，如同保护其患者的健康一样——今天到未来。