

Softline сообщил о заключении договора на техническую поддержку инфраструктуры группы компаний «Мать и дитя». В структуру группы компаний входит 4 госпиталя и 19 клиник. Филиалы открыты в одиннадцати городах России. Интенсивное развитие компании и ее филиалов обусловило большое разнообразие ИТ-ландшафта. В связи с этим было принято решение об обеспечении единого уровня предоставления ИТ-услуг пользователям.

В клиниках установлено высокоточное диагностическое оборудование, функционирует информационная система, в которой формируется расписание приема врачей; ведутся карточки пациентов; осуществляется взаимодействие с лабораторией; контролируются расчетные операции. Бесперебойная работа всех перечисленных сервисов имеет исключительную важность, так как от этого зависит качество оказания медицинских услуг. По этой причине потребовалось гибкое решение по ведению технической поддержки и своевременной модернизации ключевых сервисов клиник.

«Основная задача ИТ-службы – обеспечить необходимую доступность сервисов для нашей основной деятельности – оказания медицинской помощи взрослым и маленьким пациентам. Договор с компанией Softline строго регламентирует качество оказываемых услуг. Наш аутсорсер максимально заинтересован в соблюдении всех сроков и других условий предоставления сервисов», — рассказал Алексей Младов, директор по ИТ группы компаний «Мать и дитя».

На начальном этапе проекта была сформирована совместная рабочая группа, включавшая представителей группы компаний «Мать и дитя» и инженерно-технических специалистов Softline. Это обеспечило запуск оперативного оказания услуг в соответствии с требованиями заказчика.

Для эффективного разрешения инцидентов в Softline подготовили собственную базу знаний, позволяющую специалистам первой и второй линий поддержки сразу решать большинство поступающих запросов. Кроме того, была сформирована команда инженеров для работы непосредственно в клиниках. Так как клиники ГК «Мать и дитя» работают без выходных, Softline обеспечила техническую поддержку в течение всей недели.

Сотрудники клиник в работе используют специализированную медицинскую систему «МедIALOG». Поэтому все специалисты компании, обслуживающие ГК «Мать и дитя», прошли соответствующие курсы и сдали экзамены, подтвердив компетенцию и знание внутренних ИТ-процессов заказчика.

В настоящее время Softline обслуживает несколько сотен сотрудников ГК «Мать и дитя» в Москве и Московской области. Специалисты компании сопровождают информационные системы, участвуют в их модернизации и ведут актуальную базу знаний по поддержке пользователей. Все преобразования оперативно анализируются совместно с заказчиком. Перед выходом обновлений сотрудники Softline проходят обучение по обслуживанию новых версий программного обеспечения.

Каждый месяц от заказчика приходит от 500 до 600 запросов по прикладным системам. Контракт компании Softline на предоставление услуг ИТ-аутсорсинга был расширен: были добавлены сопровождение телефонии в офисах, а также обслуживание части регионов, благодаря чему были запущены первая и вторая линия поддержки региональных площадок.

«Проект интересен, прежде всего, зрелостью подхода заказчика к вопросам обслуживания ИТ и принципам контроля исполнения. Я бы сказал, что компания Softline

реализовала проект в рамках классической школы ИТ-аутсорсинга. А именно: мы помогаем клиенту поддерживать его бизнес, выполняя часть рутинных повседневных функций его ИТ-службы, что позволяет нашим коллегам из ГК «Мать и дитя» сосредоточиться на основном бизнесе», — отметил Павел Парамонов, менеджер по работе с ключевыми заказчиками Softline.

mskit.ru