

推进数字化医疗，HIS 系统远程售后运维的三大要点

随着医疗信息化的不断深入，HIS（医院信息系统）逐渐成为整个医院体系运转的核心之一，其对现代医疗体系良好运转的促进作用越来越显著。

广义上来说，HIS 系统泛指医院使用的所有支撑诊疗、管理、后勤等业务的信息化系统，旨在为医院的整体运行提供全面的自动化管理及各种信息化服务。而作为一个整体的信息化系统，HIS 系统往往下辖 CIS（临床信息系统）、LIS（实验室信息系统）、EMR（电子病历）、PACS（医学影像存贮与传输系统）、RIS（放射信息系统）、CAD（临床文档架构系统）在内的诸多子系统，覆盖了医疗机构运营的方方面面，是一个结构、层级都极其复杂的系统。



HIS 系统功能的一部分

因此，对于向医疗机构提供这类系统服务的软件服务商而言，对 HIS 系统的售后运维工作是否到位就成为了抢占市场、树立产品口碑的关键。其中，选择将远程售后运维服务融入整体售后运维体系成为了大多数医疗软件服务商的通行做法。

具体而言，即引入远程控制解决方案，通过线上解决 HIS 系统售后运维需求，从而做到对突发售后运维需求的快速反应，精准操作；此外，日常的运维需求也可以遵循同样的思路完成远程的软件迭代等工作，从而达到“降本增效”的目的。

而在远程控制方案的融入和实施中，往往有三大要点需要把握：

●远程方案的稳定性以及便利性

远控方案稳定性的重要程度不言自明，其主要保障了运维方对突发需求处理的主动权，尤其对于医疗机构这样对软件系统稳定性要求极高的客户来说，能否第一时间响应问题十分关键，其中作为运维工具的远程控制方案自然不能出岔子。

此外，具体到运维细节，远控方案作为工具的便利性也十分重要，远程连接是否顺畅，功能搭载是否实用等等，都是会进一步影响运维效果的因素。

●数据传输的安全性

信息安全问题近日逐渐受到民众以及有关部门的重视，而医院的 HIS 系统中往往储存有大量的隐私数据，对于数据安全的重视程度高。因此在进行远程售后运维的过程中，需要采用安全性高的远程控制方案，并且加强运维人员的安全意识培训，避免信息泄露。

●性价比带来的竞争力

HIS 系统的搭建以及后续的运维工作的归属往往通过招标来确认，因此方案整体具备高性价比会给企业在竞标过程中带来决定性的竞争力。



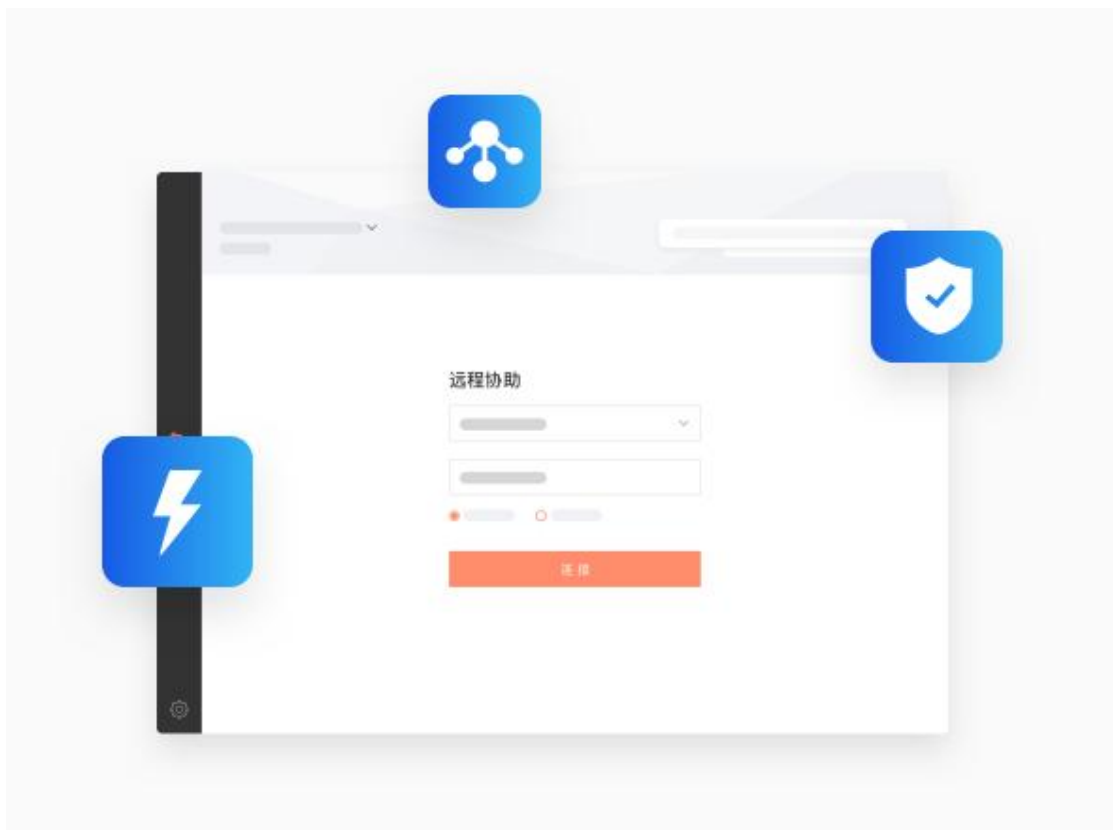
从上述原因出发，我们将目光聚焦至市面上的企业级远程控制解决方案之后，会很容易

找到一款十分适合 HIS 系统远程运维的产品: 贝锐科技旗下老牌国产远程控制软件向日葵推出的「向日葵领航·坐席」解决方案（下称领航方案）。

该方案基于向日葵成熟的商用远程控制技术，主要面向技术支持人群，其功能配置以及为企业带去的远程运维管理理念十分贴合 HIS 系统的远程运维场景，并且直击上述三个“痛点”，下面就让我们来逐一解读这一方案。

其一：稳定快速的远程控制体验

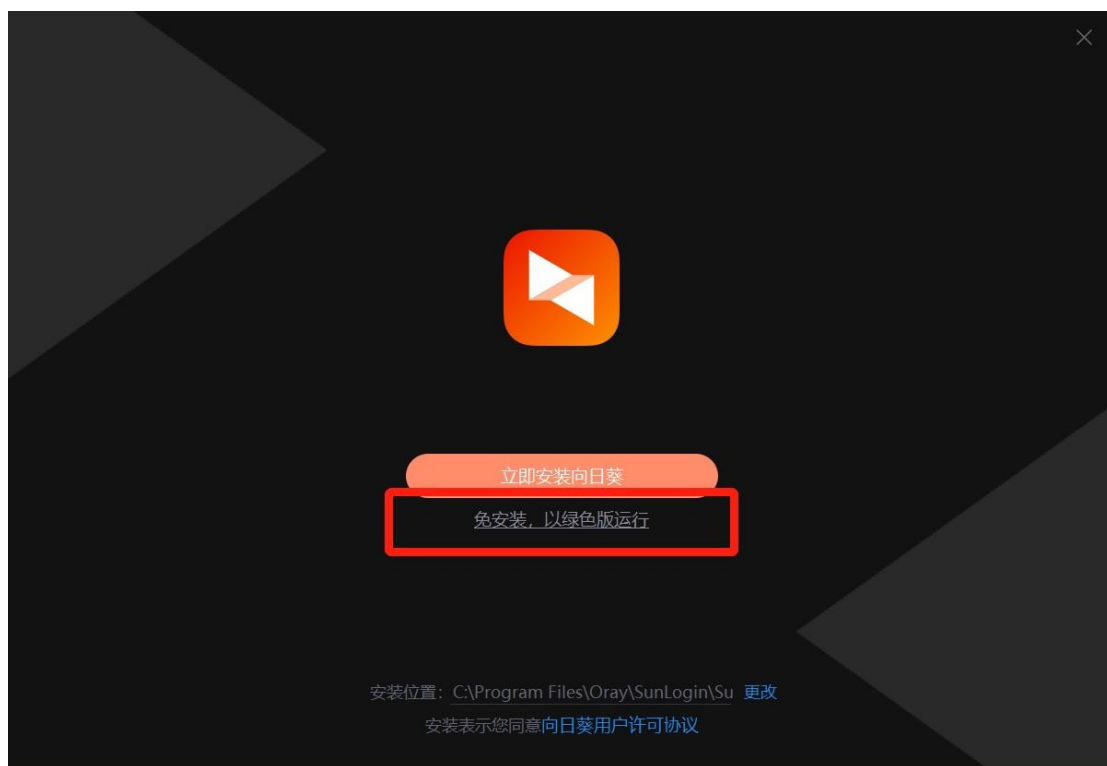
作为一款国产的远程控制解决方案，领航方案的核心优势在于服务的稳定，其在国内部署的服务器极少发生宕机的现象，这一点保证了服务的稳定性，确保在突发运维需求出现时远程控制能够如常使用。同时由领航方案发起的每次远程控制请求都经由企业级的不限速通道完成，优质的链路保证了远程运维操作的流畅，进而保证了远程售后运维服务的质量。



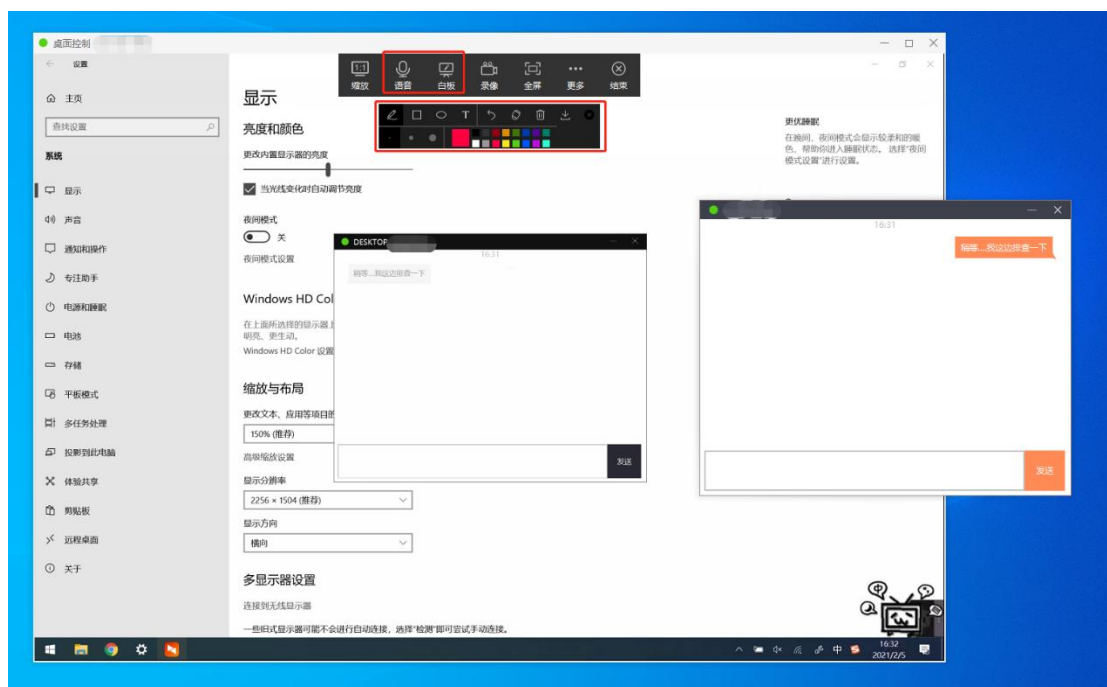
其二：功能搭载全面且实用

具体到远控功能层面，领航方案的功能配置也十分适合远程运维场景的使用。

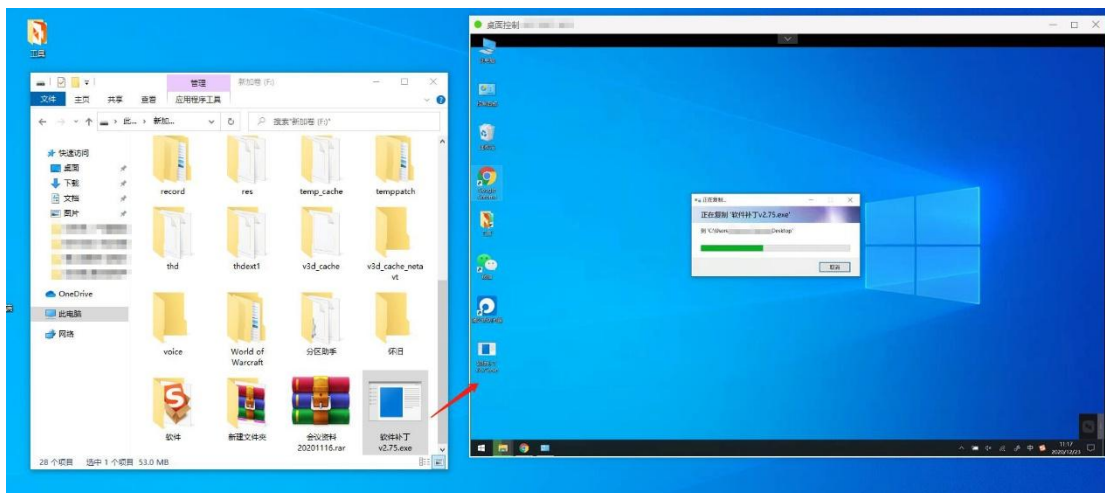
举例而言，绿色版免安装功能的搭载可以让客户直接免安装运行，提升效率的同时不会留下软件残留，满足一些医疗机构禁止安装外部软件的规定。



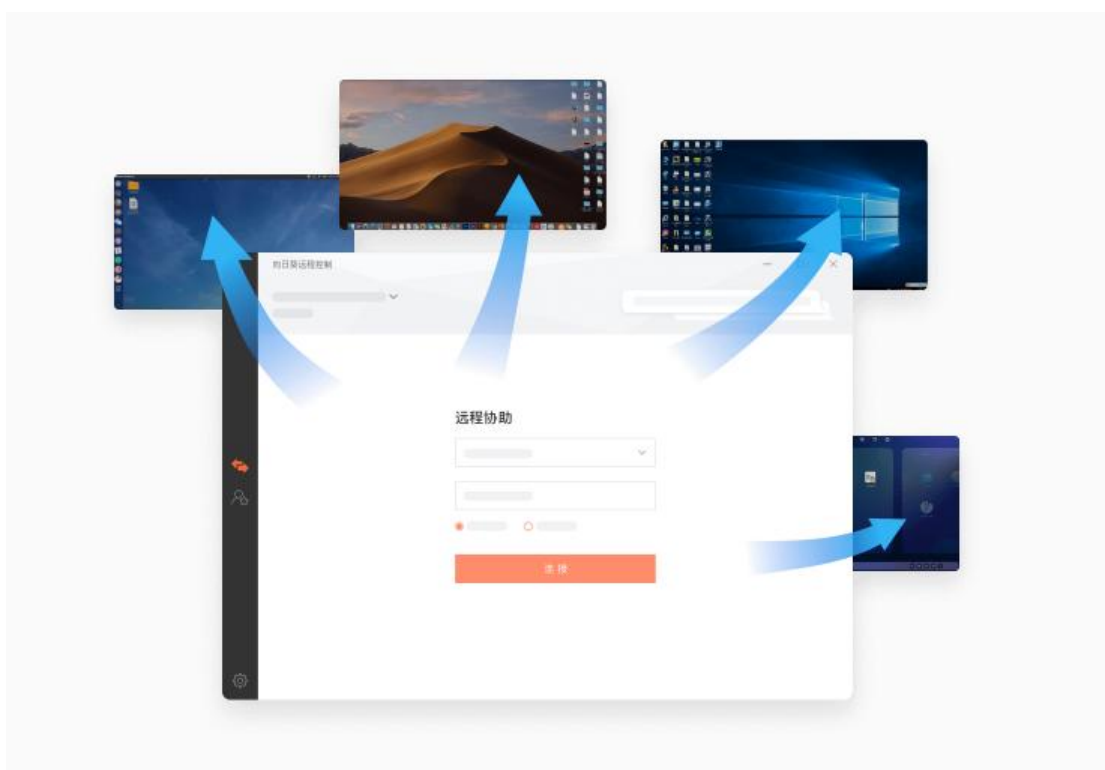
双向语音、对话框以及白板功能的搭载则可以让双方在运维过程中高效交流，从而迅速找到问题的所在，提升故障处理的效率。



便捷的文件传输功能则可以实现快速的文件/软件安装包传输，从而完成漏洞的修复以及系统的迭代；同 Windows 环境下还可以直接通过拖拽实现文件的传输，进一步提升远程运维的效率。



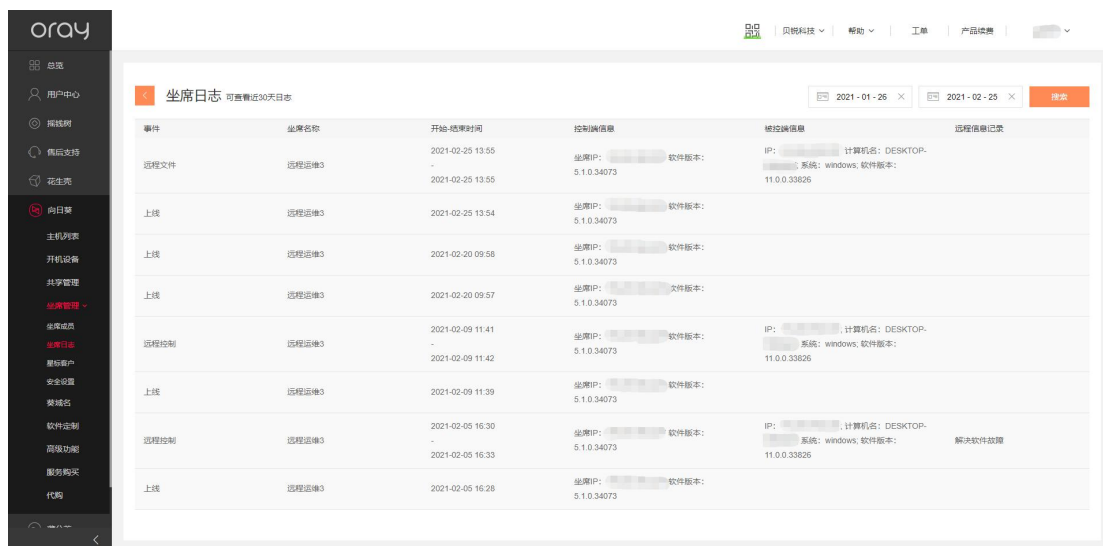
一对多远控的支持则让运维人员同时处理复数需求成为了可能，尤其针对一些基础但数量庞大的操作，比如批量的软件迭代等，这一功能可以极大的提升整体的工作效率。



其三：技术与管理层面的双重安全保障

领航方案在远程运维管理方面为企业提供了新的思路，其搭载的坐席 ID 系统将主帐号

与下辖的坐席 ID 进行了区分，管理者可以通过主帐号的后台直接掌握整个运维团队的远程运维情况。还可以通过查看坐席日志、使用录屏追溯等方式规范一线运维人员的具体操作，从而形成自上而下，有穿透力的管理矩阵，对整个远程运维工作的掌控力度也更大。



事件	坐席名称	开始-结束时间	控制端信息	被控端信息	远程信息记录
远程文件	远程运维3	2021-02-25 13:55 -	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073	IP: [redacted] 计算机名: DESKTOP-[redacted] 系统: windows, 软件版本: 11.0.0.33826	
上线	远程运维3	2021-02-25 13:54	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073		
上线	远程运维3	2021-02-20 09:58	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073		
上线	远程运维3	2021-02-20 09:57	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073		
远程控制	远程运维3	2021-02-09 11:41 -	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073	IP: [redacted] 计算机名: DESKTOP-[redacted] 系统: windows, 软件版本: 11.0.0.33826	
上线	远程运维3	2021-02-09 11:39	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073		
远程控制	远程运维3	2021-02-05 16:30 -	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073	IP: [redacted] 计算机名: DESKTOP-[redacted] 系统: windows, 软件版本: 11.0.0.33826	解决软件故障
上线	远程运维3	2021-02-05 16:28	坐席IP: [redacted] 软件版本: 5.1.0.34073		

也正因如此，管理者可以设计针对性的制度防止人为的信息安全事故，这便是领航方案在管理层面提供的信息安全保障。



而在技术层面，向日葵在远程控制领域十余年的耕耘让其积累了足够多的相关技术，构筑了一套具有深度的信息安全壁垒，这一点从其官方获得的诸多安全认证中可探知一二：向日葵自 2017 年起，**每年均获得了“ISO9001 质量认证体系以及等保三级认证”**，“等保 2.0”实施以后亦是如此，2020 年还获得了**“ISO27001 信息安全体系”认证**，此外向日葵也获得了国

内各大知名安全软件厂商的相关认证,其采用的 RSA/DES 1024 位数据加密传输技术则进一步保证了方案的安全性。

其四：高性价比带来的“降本增效”效应

关于这一点,我们通过对比市面上类似方案的售价即可明显感受到领航方案的性价比具备很大的优势:市面上其他类似的方案单价往往在 1500 元/年左右,而领航方案的单价则不足 1000 元/年。结合各家的活动折扣,领航方案依旧拥有 30-40%的价格优势。结合上文中提到的功能点,领航方案毫无疑问是具备高性价比的,这对企业所追求的“降本增效”有着积极正面的作用。



领航方案官网售价页面

总结:

以上四点优势可以说全方面覆盖了 HIS 系统远程运维的诸多痛点,因此我们可以得出结论,「向日葵领航·坐席」解决方案作为该场景下远程运维的工具是十分合适的,而且它甚至超脱了工具的范畴,实现了为企业的管理赋能,这是非常难得的。未来,我们也有理由相信,向日葵以及其领航方案凭借深厚的技术积累,丰富的行业经验,可以为越来越多的企业用户

赋能，实现价值的最大化。