

通往成功的“加速器”

InterSystems ARIES : InterSystems 客户参与和软件部署模型





当项目、医疗服务质量和声誉存在风险时： 请采用ARIES模型

在实施企业级医疗软件,例如电子病历(EMR)系统期间,患者健康与生命安全与之息息相关,同时项目周期和预算超支会扰乱机构的日常运作。一个新系统的错误配置可能直接影响工作流程,增加临床风险,或导致财务工作的延迟。

通过与InterSystems合作并使用“ARIES客户参与和软件部署模型”进行实施,您可以减少这些风险,并使得贵机构从新软件系统的使用中获得最大收益。

我们认为,新系统实施的成功关键在于双方建立的长期伙伴关系,达成共识,即尽快地将解决方案上线并获得预期收益。AIRES强调人员参与、变更管理与用户培训,作为项目计划的一部分。

成熟的实践模型,助力快速获益

提高医疗服务的安全性、质量和效率,提升病人和临床医生的满意度是全球医疗系统部署的主要目标。InterSystems利用其在全球数千个组织中部署企业解决方案的经验,持续完善AIRES,并指导我们的客户更好更快实现他们的需求。

InterSystems将每个项目作为一个临床转化创新计划,而不是单单将其看作一个技术项目。AIRES体现了我们在产品售前、实施配置,以及上线成功之后的承诺,让我们的客户在工作使用中更便捷。我们期望在实施过程中,由双方共同履行项目责任,以保证项目的最快收益。

“感谢ARIES,所有的工作人员都和InterSystems一起积极参与了这个项目。同一个团队,同一个目标,同一个方法:ARIES。”

- Dario Padrone, 意大利圣马力诺医院 CIO兼项目经理

ARIES的项目阶段和实施步骤

ARIES涵盖了您的组织机构和InterSystems之间的所有沟通参与，以及整个实施周期，从需求发掘到上线回顾和利益延展的五个阶段。每个阶段都由业务变革和变更管理过程支撑。ARIES 模型的五个阶段是：

- 需求发掘
- 项目启动
- 系统配置
- 方案启动
- 后续维护



图一：ARIES成功实施的五个阶段

客户证言：

“作为圣马力诺医院的CIO和临床工程师，我每天要处理超过5000个用户的需求。我印象深刻的是，我们很快就能在对运营影响最小的情况下部署起新的软件——标准化的项目计划帮助我们在上线前正确地管理培训和变更管理。”

- Dario Padrone, 意大利热那亚圣马力诺医院CIO兼项目经理



🔍 需求发掘

在这里，我们会挖掘您的机构需要。这是一个我们对您的技术环境、人员、文化和需求全面和清晰了解的机会。需求挖掘是成功的关键。

- 专注于预期收益，提供最好的解决方案
- 预先识别风险并提前制定相应的风险控制策略
- 在整个项目中最大程度减少意外情况发生

在需求发掘阶段结束时，解决方案所涉及的重要方面和交付方式都将被记录下来并取得确认，同时写入合同中。

🚀 项目启动

随着合同的签署，我们进入了一个准备阶段，给双方时间准备配置。我们会帮助您的组织机构建立最好的项目团队，制定执行和沟通方案，调研业务流程和患者就诊流程，并收集数据。同时，我们根据您的项目实际需要选择技术人员并组建我们自己的实施团队，之后双方各司其职共同执行其所需的工作。

对于您的组织来说，项目启动包括收集和验证关键数据，这些数据将被用于系统搭建与配置。早期数据收集能帮助我们快速激活解决方案的相关组件，以供客户检查和验证。

✂️ 系统配置

这是解决方案实施的核心阶段，其重点在于全面配置解决方案的所有组件，以及到最终用户使用的无缝过渡，简化业务流程，并产生客户所需的效益。一个重要的步骤是验证InterSystems组件与其他组件的结合、与第三方系统的对接以及既定范围内的数据迁移。系统配置的其他方面包括：

- 对项目的各个组件进行上线认证，而非整个系统。这简化了上线认证流程，并实现了团队并行工作。
- 参与InterSystems全球响应中心，确保我们的团队充分了解您的系统的最终配置，并在上线后能够有效地支持它。
- 无论是在云端服务、InterSystems托管或企业内部机房等模式下，进行系统配置，均使用相同的ARIES流程来成功部署和可靠运行。

☺ 方案启动

解决方案已经准备就绪，现在的目标是对最终用户进行新软件使用培训并为成功上线进行流程预演。在从培训过渡到实际使用的最初几天里，上线策略应该确保用户能够获得尽可能顺畅的体验，而非只是简单的一键切换。InterSystems与您共同制定细致、有效和高效的系统切换方案。这包括对系统进行试运行，以验证其所有要素，对用户进行适当的培训，以及意外停机的应急计划。

在需求挖掘过程中确定的变更管理和沟通方案在这一阶段体现出来。例如，“快速指南”和“备忘录”为用户提供了易于访问的信息，经过培训的“超级用户”和易于联络的“楼层支持人员”在需要时给予即时支持。

🔄 后续维护

上线仅仅是个开始，通过客户服务、支持和持续流程改进，InterSystems在合作的整个生命周期中都参与其中。我们的目标是使您在InterSystems解决方案上的投资能够获得最大的回报。

如:

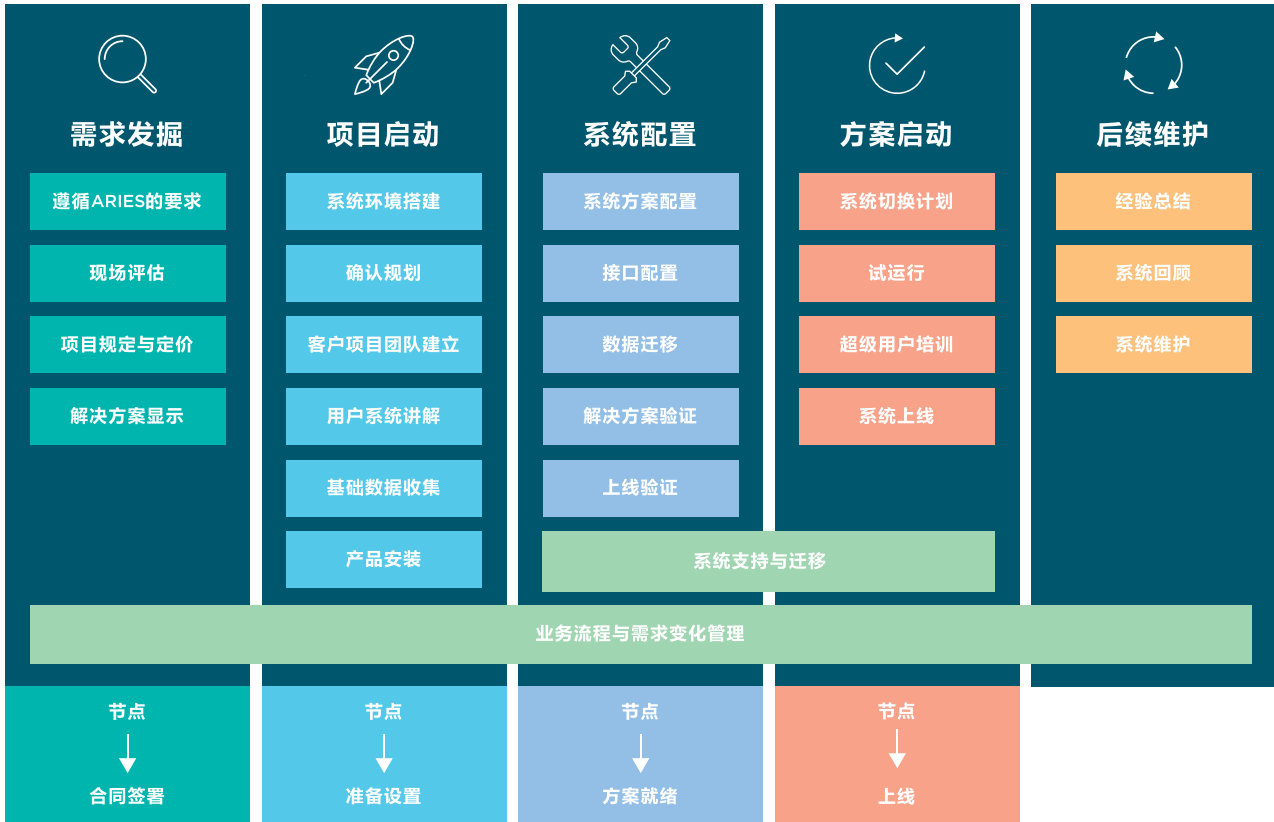
- 为上线后的经验总结提供支持
- 确保满足所有服务级别的要求
- 根据既定的基准，评审客户业务实际收益
- 定期更新产品指南和建议，帮助客户正确使用新功能

“如果没有试运行，我们就无法实现无缝对接与上线。试运行帮助我们在受控的测试环境中进行故障排除，并在系统上线到来之前解决任何问题。”

- Maryanne Campbell ,
NHS Fife 项目经理

ARIES 模型

ARIES 模型各阶段及要素总览：获得收益的“加速器”



图二：InterSystems ARIES

业务变革与需求管理

我们明白，成就未来的转变需要更努力的工作并克服工作中惯性。业务变革与需求管理对于取得成功和巩固ARIES模型的每个阶段都是必不可少的。InterSystems凭借其40年为客户创建和部署支持关键业务的医疗软件的经验，为客户提供指导和技术支持，包括：

- 为项目选择和指定合适的团队
- 与您合作，以确保系统支持您服务患者的最佳流程
- 在项目启动和系统配置阶段协助制定正式的沟通方案，明确预期效益和成功因素
- 为营销活动和内部沟通提供成熟的工具和方案，以促进用户参与和对项目的支持
- 系统上线后对从新系统中获得的价值与基准水平比较进行评估
- 消除基准和现实之间的差距

了解更多

想了解更多关于ARIES的信息，请联系InterSystems 在当地的办公室。您也可以登录[InterSystems.com/offices](https://www.intersystems.com/offices)找到我们的联系方式，了解更多关于InterSystems和我们产品的信息，请登陆[InterSystems.com/cn](https://www.intersystems.com/cn)。

“实施团队成员提供了很好的服务。他们准备充分，我们没有遇到任何重大挑战。”

- 医院首席信息官

InterSystems 中国

系联软件（北京）有限公司

中国北京市朝阳区建国门外大街乙12号

双子座大厦（东塔）1902室

电话：+86 10 8524 9700

传真：+86 10 8524 9755

InterSystems.com/cn

© 2018 InterSystems Corporation.
All rights reserved. 311017

为成就未来，赋予科技原力

