

LANDESK® 事例紹介：エクゼンプラ ヘルスケア

## 安全で生産的な PC 環境のための処方箋



Solucient Institute による毎年の調査で常にトップ100の病院に選ばれる医療施設を擁する Exempla Healthcare (エクゼンプラ ヘルスケア、以下エクゼンプラ) は、対応性に富んだ保健医療をコミュニティに提供することで高く評価されています。成功のためのエクゼンプラの処方箋は、LANDesk® Management Suite を導入して、医療提供者が患者のニーズに応えるために利用するワークステーションを安全な状態に保ち、保護し、管理することです。これにより、セキュリティパッチの1回の適用につき約1万ドル、また1,000台の新規PCの導入にかかる約10万ドルの人的費用削減を実現しています。

### 患者治療の安全確保

エクゼンプラの3つの病院と10カ所の診療所に配置された4,000台のコンピュータワークステーションの多くは医師と看護師によって利用され、臨床カルテ作成などの用途を通じて患者の診断と治療に役立てられています。このオンライン医療情報のセキュリティとプライバシーを保証することは、保健医療提供者にとって最大の優先事項です。エクゼンプラではそのような理由から、LANDesk® Management Suite および LANDesk® Patch Manager を利用して約4,000台のワークステーションに最新の脆弱性パッチを適用し、安全かつ最新の状態に保っています。

「保健医療産業において、環境を安全に保つことは重要です」と述べるのは、エクゼンプラでエンジニアリング マネージャを務める Ed Skaff 氏です。「病院内のいかなる機器についても、外部からの攻撃に対して無防備または脆弱な状態に置くというリスクは許されません。LANDesk 製品を利用すれば、院内のコンピュータを最新かつ安全な状態に保つことができます」。

### 業務上のニーズ

- タイムリーでコストのかからない方法で、4,000台のワークステーションを既知の脅威から防御すること
- 非常に限られた予算で新しい施設を立ち上げて開設すること
- コストを削減し、スタッフの能率を上げること

### ソリューション

- LANDesk® Management Suite
- LANDesk® Patch Manager

### 実現された利益

- 医療提供者のワークステーションが安全かつ最新の状態に維持
- セキュリティパッチ管理のための人的費用を、1回のパッチ配布につき280人時と大幅に削減
- PC 新規導入に伴う人的費用を約10万ドル削減
- 標準デスクトップポリシーの施行により、デスクトップ環境の安定性を確保
- ヘルプデスクのコール時間を、コール1回につき2時間から15分に短縮
- 医師と看護師はPCの問題ではなく患者の治療に集中可能に

「病院内のいかなる機器についても、外部からの攻撃に対して無防備または脆弱な状態に置くというリスクは許されません。LANDesk 製品を利用すれば、院内のコンピュータを最新かつ安全な状態に保つことができます」

Ed Skaff  
Exempla Healthcare  
Engineering Manager

Skaff 氏はそのことに関連して、Microsoft から提供される最新のセキュリティ更新をコンピュータに適用するために、以前は複数のエンジニアを動員して少なくとも 10 日以上かかっていたと明らかにします。「手作業によるパッチのビルドと配布は非常に骨の折れるプロセスです」と Skaff 氏は述べます。「LANDesk® Management Suite と LANDesk® Patch Manager は、そのプロセスに伴う労力と人件費を劇的に削減してくれます。現在では、1 人のエンジニアによる 1 時間の作業で、環境全体にパッチを適用し、安全に保つことができます。LANDesk 製品によって、1 回のパッチ適用につき少なくとも 280 人時の工数を削減できます」。

Skaff 氏は、LANDesk® Patch Manager が時間と労力を大幅に削減するだけでなく、パッチ配布後もまだリスクにさらされているコンピュータについてのレポートも提供する点について触れています。パッチ管理に LANDesk のソリューションを利用する以前のエクゼンプラでは、すべてのワークステーションに正しくパッチが適用されたかどうかを確認する手段はありませんでした。

### 安定した環境とコストの削減

今後数ヶ月以内に、エクゼンプラは新しい病院を開設し、約 1,000 台の新しいコンピュータを導入する予定です。Skaff 氏の経験則では、技術者が手動でデスクトップイメージを新しいコンピュータにコピーするのに、コンピュータ 1 台あたり 3 時間ほど必要です。幸いにもエクゼンプラでは、LANDesk® Management Suite の OS およびアプリケーション展開機能を利用して、デスクトップ展開プロセスを自動化し、促進することができます。「LANDesk 製品を利用すれば、環境の 100 ノード セグメント内の全コンピュータに、約 10 ~ 15 分でイメージを配布できます。1,000 台のコンピュータへの展開では、人件費だけで約 10 万ドルの削減効果があります」。

Skaff 氏によれば、エクゼンプラではさらに LANDesk® Management Suite を利用して、必要なアプリケーションおよびドライバが既存の全デスクトップ PC に正しく構成され、セットアップされることを保証しています。Skaff 氏は次のように述べます。「コンピュータ起動時に、LANDesk はコンピュータに必要な最新のアプリケーションおよび更新ファイルを、コンピュータが位置する部署またはフロアに基づいて自動的に配布することができます。また、不適切なアプリケーションをユーザがインストールすると、LANDesk はそれを自動的に削除します。LANDesk® Management Suite を利用することで、機器を安定した状態に保つために役立つ標準デスクトップ ポリシーを施行することができます」。

## 患者ニーズの最優先

エクゼンプラの医師と看護師にとって何より重要なのは、患者を治療することです。彼または彼女たちが使用するワークステーションが正しく動作しなければ、治療の提供に支障が出る可能性があります。そのことを念頭に置いて、ヘルプデスク技術者で構成される Skaff 氏のチームは、ユーザが PC の使用中に遭遇するどのような問題にも素早く対応し、解決できるように努力しています。しかしながら、各自のコンピュータの問題を説明するための時間または知識が、ユーザの側に常にあるとは限りません。Skaff 氏は、優れた患者治療を継続的に提供し、デスクトップ PC の問題を迅速に解決するために、LANDesk® Management Suite のリモートコントロール機能が真価を発揮するのはまさにそのような状況である、と述べています。

「保健医療業界にあって、何よりも優先されるべきは患者の治療です」と Skaff 氏は述べます。「看護師は忙しいので、デスクトップ PC の問題解決のためにヘルプデスクの技術者と電話で話をする時間がないかもしれません。LANDesk® Management Suite を利用すれば、権限のある技術者がコンピュータをリモートから安全に制御して問題を解決でき、看護師は患者の世話に専念することができます」。

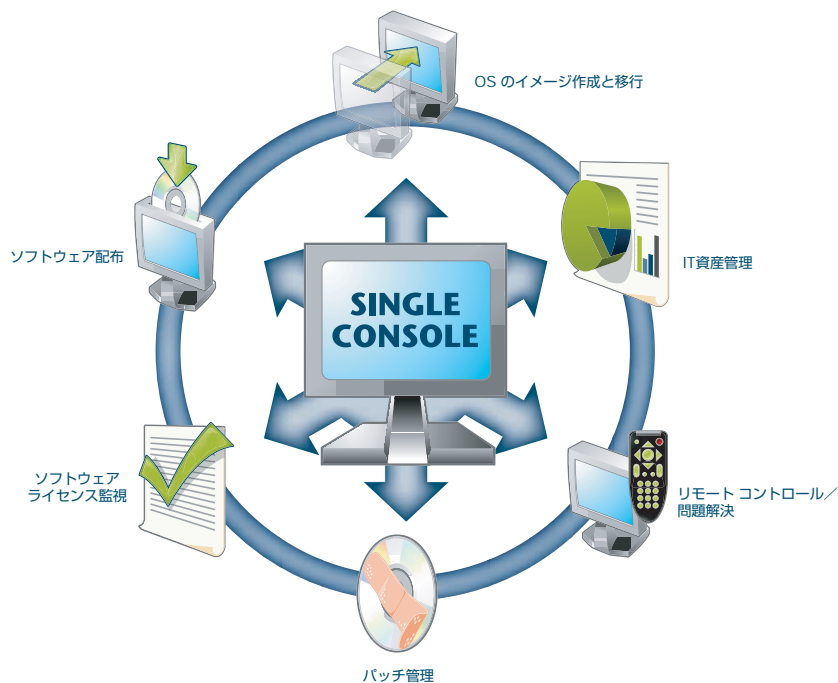
Skaff 氏は、LANDesk® Management Suite は医師や看護師を本来の仕事に専念させるだけでなく、ヘルプデスク サポート センターの生産性も高めてくれると付け加えます。「LANDesk のリモートコントロール ツールを利用することにより、ヘルプデスクへの問い合わせの 60% 以上は第 1 レベル サポートで解決できます」と Skaff 氏は述べます。「このツールにより、コール時間が大幅に短縮されました。以前は解決に 1～2 時間かかっていたトラブル チケットを、今では 15 分以内でクローズできます。LANDesk 製品は、ユーザが求める水準の顧客サービスを提供する上で必要不可欠です」。

Skaff 氏はさらに次のように述べています。「LANDesk® Management Suite と LANDesk® Patch Manager は、企業環境においてデスクトップ管理に要する費用、時間、人員、工数を削減するためのベストの製品であると私は考えています」。

「コンピュータ起動時に、LANDesk はコンピュータに必要な最新のアプリケーションおよび更新ファイルを、コンピュータが位置する部署またはフロアに基づいて自動的に配布することができます。また、不適切なアプリケーションをユーザがインストールすると、LANDesk はそれを自動的に削除します。LANDesk® Management Suite を利用することで、機器を安定した状態に保つために役立つ標準デスクトップ ポリシーを施行することができます」

Ed Skaff  
Exempla Healthcare  
Engineering Manager

# LANDesk® Software のソリューション



LANDesk Software は現在、幅広い製品とサービスを通じて、企業の IT 環境を制御し続けるために必要なすべてのものを提供しています。LANDesk Software は、IT の専門家が必要とする完全で統合されたソリューションを、システム管理タスクの自動化と、デスクトップ、サーバ、およびモバイル機器のプロアクティブな制御の形で提供します。私たちは、インテリジェントな自動化が IT 部門の仕事にとってどれほど重要か、また、それが IT 部門の業務にとってどのような意味を持つかを理解しています。私たちはそのような理由から、IT 部門の任務のうち、OS 移行、ソフトウェア ライセンス管理、パッチ管理など最も困難な側面を簡素化し、制御することを支援する目的で、私たちのソリューションを設計しました。

すべてを単一のコンソールから制御  
LANDesk Software ソリューションを利用するシステム マネージャは、OS 移行、ソフトウェア ライセンス管理、パッチ管理などのあらゆる作業を、一元化された単一のコンソールから完全に制御することができます。さらにこのソリューションは、ソフトウェア、システム構成、ネットワークトラフィックへの影響を最小限に抑えながら、企業が既存の IT 投資から利益を引き出せるようにします。

本資料に記載されている情報は、LANDesk Software Ltd. およびその子会社が所有権を有しています。本資料は、明示されているか否かにかかわらず、また禁反言によるとよらずにかかわらず、いかなる知的財産権のライセンスを許諾するためのものではありません。LANDesk Software Ltd. およびその子会社はいかなる責を負うものではなく、またいかなる保証にも一切応じないものとします。LANDesk Software は本資料の内容に誤りがないことを保証するものではなく、また LANDesk Software Ltd. およびその子会社は、いつでも予告なしに、本資料の内容または関連製品の仕様、製品に関する記述を変更することがあります。最新の製品情報については [www.landesk.co.jp](http://www.landesk.co.jp) をご参照ください。

>>>  
**LANDesk**  
SOFTWARE

[www.landesk.co.jp](http://www.landesk.co.jp)

LANDesk Software 株式会社

Email: [LANDeskJapan@landesk.com](mailto:LANDeskJapan@landesk.com)

TEL: 03-3435-8261

Copyright© 2004 LANDesk Software, Ltd. or its affiliates. All rights reserved. LANDesk, Targeted Multicast および Peer Download は、LANDesk Software, Ltd. またはその子会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。  
\* その他の製品名またはブランドは、それぞれ各社が所有している場合があります。