

CCG do NHS para o noroeste de Londres poupa tempo e melhora a segurança com o TeamViewer Tensor

Apoio central para a linha da frente.

O Clinical Commissioning Group (CCG) para o noroeste de Londres é composto por oito CCG e 350 clínicas gerais (CG) em toda esta zona. Não é fácil manter e proteger a infraestrutura central nestes locais, especialmente com uma equipa de assistência composta por cerca de quinze pessoas e orçamentos apertados no setor público. Graças ao TeamViewer Tensor e às ferramentas de conectividade remota empresarial, o serviço de assistência pode estar disponível para apoiar os CCG e as CG, gerir os problemas informáticos em todos os locais e melhorar a fiabilidade e a segurança dos sistemas. Algo que foi fundamental face à pandemia. O CCG do NHS para o noroeste de Londres precisava de uma ferramenta de conectividade remota que proporcionasse acesso instantâneo a servidores e dispositivos e que, ao mesmo tempo, cumprisse integralmente a rigorosa regulamentação em matéria de TI hospitalar.



Onde
Reino Unido



Quando
Ano de implementação: 2022



Setor
Cuidados de saúde

Resumo dos resultados

O TeamViewer Tensor aumentou significativamente a eficiência da equipa CCG do NHS, reduzindo a necessidade de técnicos no local para a resolução rápida de problemas e mantendo os seus funcionários e colaboradores em segurança.

- ✓ **Fiabilidade e rapidez de todos os processos orientados para os doentes:** a manutenção sem problemas de todos os dispositivos facilitou a disponibilização de registos médicos críticos a todo o pessoal, a qualquer momento.
- ✓ **Maior segurança:** a gestão centralizada de 100% dos patches e a capacidade de responder rapidamente a incidentes de cibersegurança mantêm os dados de identificação pessoal seguros.
- ✓ **Poupança de tempo até 80%:** o TeamViewer foi implementado em minutos e ficou pronto a utilizar desde o início. Os problemas podiam ser resolvidos remotamente e em menos de 2 minutos, em vez de 10.

Desafio

A equipa do NHS enfrentou diferentes desafios, incluindo:



Cobrir uma grande área e vários locais com recursos limitados e cortes orçamentais.



A procura por níveis mais elevados de cibersegurança, a fim de proteger as informações de identificação pessoal (IIP) sensíveis, combinada com um apoio informático simples e acessível para os funcionários que possuem menos conhecimentos técnicos.



A necessidade de gestão centralizada de diferentes infraestruturas

Acesso mediante pedido

A equipa de apoio do NHS recebe cerca de 5000 chamadas por mês. Cerca de 20% a 30% das chamadas necessitavam de um especialista para ajudar com problemas informáticos, que poderiam ser resolvidos através das soluções de gestão de acesso empresarial do TeamViewer. Este número aumentou em resultado da pandemia, pois as equipas de apoio estão em casa e não podem aceder com segurança a locais específicos. A enorme procura por apoio significa que a equipa tem de ser eficiente e operar com rapidez, mantendo ao mesmo tempo a capacidade de aceder rapidamente e sem problemas a registos eletrónicos.

No passado, ao utilizar outras soluções, a organização tinha de contactar os utilizadores em todos os locais e obter autorização para aceder aos seus computadores. Desde o início da utilização do TeamViewer Tensor, membros específicos da equipa têm acesso não supervisionado aos servidores, o que facilita muito o trabalho do técnico de apoio e do utilizador que está a enfrentar o problema técnico, o que significa que os utilizadores não têm de telefonar e dar autorização à equipa de apoio. Ao introduzir o acesso continental, a equipa do NHS conseguiu impedir ligações não autorizadas e controlar as permissões de acesso de utilizadores e dispositivos para trabalhadores remotos individuais, reduzindo a superfície de ameaça e não comprometendo a segurança. Da mesma forma, ao autorizar utilizadores específicos com uma solução simples de início de sessão único e autenticação de dois fatores, o TeamViewer consegue confirmar rapidamente a identidade do utilizador, independentemente da localização ou do dispositivo utilizado, permitindo-lhe aceder com segurança à rede do NHS.

Agora, os técnicos autorizados podem simplesmente aceder diretamente ao computador, resolver o problema e informar o utilizador de que a alteração foi efetuada. Além disso, simplificou o processo de apoio com a manutenção sem problemas de todos os dispositivos, independentemente do sistema operativo que utilizam. Desta forma, reduziu o número de chamadas e facilitou a disponibilização de RME críticos a todo o pessoal, a qualquer momento, resultando na fiabilidade e rapidez de todos os processos orientados para os doentes.

Gestão central

Obter acesso seguro e não supervisionado a computadores foi uma ajuda significativa para o pessoal do NHS durante a pandemia, pois a equipa de apoio não sabe o que vai acontecer, nem quando.

Esta abordagem simplificada significa que os técnicos também podem aceder a um servidor e realizar trabalhos de manutenção sem perturbar os utilizadores e sem comprometer a segurança. Adotar o TeamViewer Tensor também ajudou a equipa de apoio a manter a manutenção atualizada e a evitar a ocorrência de problemas informáticos, o que é fundamental quando se opera com recursos limitados e orçamentos reduzidos. Mais importante ainda, os técnicos não têm de estar pessoalmente no local, uma vez que o TeamViewer Tensor lhes permite fazer todo este trabalho a partir de uma localização remota. Por sua vez, o pessoal pode manter-se seguro, fazer o seu trabalho e ajudar o NHS



a salvar vidas ao manter a infraestrutura a funcionar sem problemas.

O TeamViewer é operado através de uma consola de gestão centralizada. Os utilizadores descarregam a aplicação de apoio TeamViewer para os seus computadores ou para qualquer outro dispositivo e, em seguida, podem clicar duas vezes no botão para obterem apoio imediato e acessível. Graças à consola de gestão centralizada, os técnicos de apoio dos CCG do NHS conseguem aceder diretamente aos dispositivos específicos e resolver o problema, mantendo os tempos de inatividade curtos e melhorando o acesso aos dados dos RME, por exemplo.

"A cibersegurança e a manutenção da nossa rede a salvo de agentes maliciosos são uma preocupação fundamental para nós. Com o TeamViewer Tensor, temos a capacidade de gerir centralmente e corrigir dispositivos ligados, bem como responder rapidamente a incidentes de cibersegurança. Tal é extremamente importante, pois esforçamo-nos por proteger os nossos funcionários e pacientes e por prestar os melhores cuidados possíveis."

– **Raj Tarafder**
Analista sénior do serviço de apoio



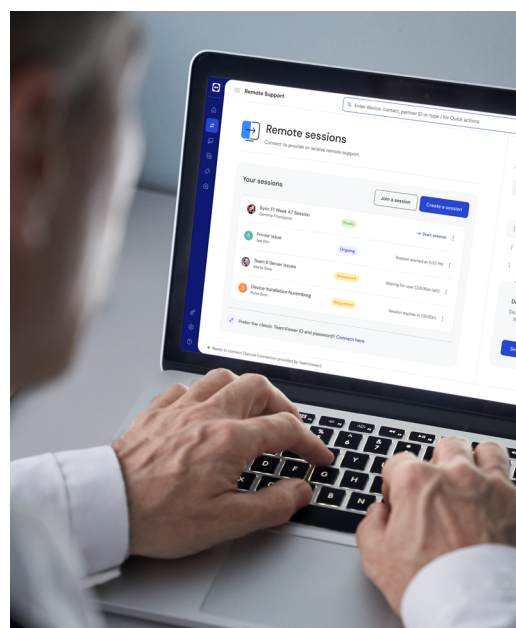
Segurança melhorada

A equipa não precisa de pedir ao utilizador um código PIN sempre que tem de aceder a um computador, acelerando significativamente o processo de apoio. Com o TeamViewer a funcionar perfeitamente em segundo plano e sendo uma espinha dorsal vital para a operação do NHS, os CCG e CG do noroeste de Londres agora podem concentrar-se em salvar vidas, sabendo que a sua TI está em boas mãos.

Além disso, os CCG e as CG trabalham com dados de IIP sensíveis e têm de os manter seguros, sem interferir com o trabalho do pessoal clínico. Tempos de resposta curtos em caso de ciberataques, uma gestão centralizada de patches e uma proteção fiável dos pontos finais são fundamentais para manter os dados de IIP seguros, mas acessíveis ao pessoal autorizado. Com o TeamViewer Tensor, os CCG do NHS podem tirar partido de todas as ferramentas para reduzir o risco de ciberataques e responder rapidamente aos mesmos.

Raj Tarafder, analista sénior do serviço de apoio, Clinical Commissioning Group do noroeste de Londres: "Durante a pandemia, em que o tempo pode custar vidas, foi vital permitir que as equipas do norte de Londres acessem sem

problemas aos registos e resolvessem problemas. O TeamViewer ajudou o nosso serviço de apoio a gerir a infraestrutura em todos os nossos CCG e CG. Estamos ansiosos por continuar a trabalhar com a TeamViewer à medida que migramos para o Microsoft Office 365 e exploramos outras funcionalidades, como as soluções de realidade aumentada da TeamViewer."





Sobre a TeamViewer

Como uma empresa tecnológica líder a nível global, a TeamViewer oferece uma plataforma de conectividade remota segura para aceder, gerir, monitorizar e oferecer suporte a qualquer dispositivo, entre plataformas, a partir de qualquer lugar. Com mais de 600 000 clientes, o TeamViewer é grátis, para uso privado e não comercial, e já foi instalado em mais de 2,5 mil milhões de dispositivos. A TeamViewer inova continuamente nos campos da conectividade remota, realidade aumentada, Internet of Things (Internet das Coisas) e interação digital com o cliente, permitindo que as empresas de todos os setores transformem digitalmente os processos críticos dos seus negócios através de uma conectividade perfeita.

Fundada em 2005, e com sede em Göppingen, Alemanha, a TeamViewer é uma empresa pública com aproximadamente 1400 colaboradores a nível mundial. A TeamViewer AG (TMV) está cotada na Bolsa de Valores de Frankfurt e pertence à MDAX.

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen, Alemanha
+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Rio Vista Dr Clearwater, FL 33760 USA
+1 800 638 0253 (chamada gratuita)

Stay Connected

www.teamviewer.com

Sobre o CCG do NHS para o noroeste de Londres

O Clinical Commissioning Group (CCG) do NHS para o noroeste de Londres é uma organização clínica responsável pelo planeamento, aquisição e monitorização dos serviços de saúde utilizados pelos residentes de oito bairros de Londres. Os CCG são organismos oficiais e locais do NHS, liderados por pessoal clínico. São organizações associativas cujos membros, no caso do CCG para o noroeste de Londres, são todos os médicos de clínica geral que servem os oito bairros. O CCG é dirigido por um órgão diretivo composto por médicos de clínica geral de todos os distritos, outros clínicos, executivos e membros não clínicos. Os CCG asseguram que a população local pode aceder aos melhores cuidados possíveis através dos serviços contratados em seu nome. Para mais informações, consultar:

www.nwlondonccg.nhs.uk