



## Montefiore

### 引言

“我们选择 SAP 作为企业应用解决方案，对 SAP 推荐的 TOPCALL 也寄予厚望。它没让我们失望。” Montefiore 系统控制负责人兼企业信息系统项目经理 Ken Kinkopf 表示。

Montefiore 医学中心是纽约规模最大、声望最盛的递进式医疗服务提供商。作为爱因斯坦医学院的附属医院，它也是美国最好的医学教学中心之一。师资力量包括临床医师和科学家，在患者康复、医学教育和生物医学研究领域均占据领先地位，始终走在医学知识和技术进步的前沿。

### 挑战

Montefiore 不仅是一家医院，也是美国规模最大的综合医疗保健服务系统之一，为纽约布朗克斯和下威彻斯特郡的 150 万居民提供优质医疗保健服务。Montefiore 的员工共计 8000 人，旗下有两家急症诊疗医院、一所家庭健康机构、一个大型医学园区、多家疗养院、27 个基础护理中心和 3 个特别护理中心。

由于业务网络地理分布广，项目多样化，物资供应需求大，在新世纪到来之际，Montefiore 希望提高部门及员工的工作效率，优化沟通流程。如今，Montefiore 在优化内部流程，提高医疗服务质量、响应速度和工作准确性方面处于领先水平。Montefiore 采用 SAP 综合企业应用来整合采购流程，提高采购业绩。随着 SAP 的成功实施，Montefiore 希望找到一个能够与 SAP 无缝透明整合的传真及消息传送解决方案，创造高度自动化和无纸化的办公环境。

### 解决方案

TOPCALL 平台支持与 SAP R/3 集成，在 SAP 采购流中整合集中式传真收发功能。TOPCALL 解决方案能提高传真效率，确保通信的质量和可靠性，不久后还有望再连接一个消息传送应用。TOPCALL 和 SAP 相结合，为 Montefiore 的用户和管理员提供了强大、透明的沟通工具，大大增强了 SAP 客户端的作用。



## Montefiore

### 引言

Kinkopf 说，“我需要的解决方案必须和我们的目标相匹配。我需要完整的解决方案，而非碎片化的产品。TOPCALL 满足了我对 SAP 集成的要求，另外还支持 GroupWise 集成。目前为止系统运行非常稳定。”

TOPCALL 的产品和管理团队给 Kinkopf 留下了很好的第一印象，他相信自己的选择是正确的。

Kinkopf 表示，“和 TOPCALL 的首次接触让我很满意。他们非常专业，知识渊博，而且乐于倾听。后续的合作进一步加深了这个好印象。整个过程都非常愉快。TOPCALL 实现了每一个承诺。事实证明 TOPCALL 是出色的合作伙伴。”

### 解决方案（续）

Montefiore 还希望把各地的 200 个部门纳入项目覆盖范围。如果铺设线路，成本太过高昂。目前各部门采用 R/3 3.1H，通过互联网连接，成为了整个项目的一部分。利用 TOPCALL 提供的传真和消息传送方案，从采购到人力资源（工资和资产管理）等模块都实现了无纸化办公。Kinkopf 计划在 2001 年前完成整个机构范围内的管理信息系统与临床部门的透明连接。

### 成果

TOPCALL 解决方案让 Montefiore 能够从工作站直接发送和接收传真。降低了纸张和打印成本，省去了在传真机和办公桌之间来回走动的环节，从而节省了时间、提高了效率。此外，通过桌到桌转发到订单及申请中心，真正实现了集中式采购，加强订单管理，节省回应时间，缩短交易周期。

新系统提供稳定但灵活的订单处理程序。优化 SAP R/3 采购模块是最重要的目标，医学中心 60% 的订单来自这里。通过 TOPCALL，用户可以在模块中发送和接收订单，从而缩短周转时间，提高效率。Kinkopf 指出，“我们的目标是让每个用户都成为合同专家，让系统无缝处理从采购、入库到库存回补的整个过程。”

### 展望未来

在新千年到来之际，务实的 Kinkopf 表示，“目前为止我们对 TOPCALL 完全满意。R/3 是可以配置的产品，进行变更时不需要找软件供应商，便于大家快速适应管理机制和内部机构的变化。SAP 不会过时。它会留下复杂的审计跟踪记录，而 TOPCALL 正好利用这一点完成传真和电子邮件的自动化。”

TOPCALL 和 SAP R/3 的集成让 Montefiore 医学中心实现了重要战略目标。集中、无缝、透明的传真及消息传送系统为医学中心通信基础设施的发展打下了坚实的基础。