



客戶成功案

IMRIS 



“當我看到QAD Adaptive UX用戶體驗時，我知道如果不向用戶提供這項技術，將是對我們組織的一種傷害。我知道這對我們的用戶來說很重要，因為他們將有能力建立應用程式的擴展。”

Chris Myers, IMRIS公司IT總監





公司: IMRIS

IMRIS 是外科手術影像系統的全球領導者。該公司的設備提供先進的治療方法和外科手術影像系統，提高神經外科手術的精確性，幫助臨床醫生為神經、脊髓和腦血管疾病患者做出更好的診斷。

重點	
公司	IMRIS
總部	美國明尼蘇達州的明尼通卡市
產業	醫療器材製造
主要產品	針對神經外科、心血管和神經血管市場的圖像引導治療解決方案。
實施的解決方案	QAD Adaptive ERP, Adaptive UX and the QAD Enterprise Platform

IMRIS設計了一個安裝於天花板的iMRI系統，專門用於在複合手術室 (Hybrid operating room)或multi-room hybrid 手術過程中的成像。它是世界上唯一的iMRI系統，其磁鐵移動於診斷室和相鄰手術室之間的天花板的軌道系統上，可將磁鐵直接帶到病人身邊。有幾種不同的複合手術室配置可供選擇。

該公司與醫院合作，建造特殊的手術室，將磁共振造影(MRI)、電腦斷層掃描(CT)和透視X光機(Fluoroscopy Equipment)安裝在房間天花板的軌道上。這項技術使外科醫生能夠在手術中獲得高品質的診斷圖像，而不需要移動病人，顯著地改善病人的治療效果。

IMRIS的總部設在美國明尼蘇達州的明尼通卡市(Minnetonka)，並在德國、中國、日本和澳大利亞設有辦事處。他們的製造業務是在美國完成的。

挑戰:尋找一種工具，可以簡化臨床診斷程序，簡化系統訪問的過程。

IMRIS一直在使用舊版本的QAD Mobile Field Service 移動式現場服務(簡稱MFS)，但舊技術已不再被支援，IMRIS無法隨著他們需求的增長而進行擴展。

“另一個挑戰是關於我們的臨床團隊。他們要進入醫院進行作業，我們真的想讓他們在作業時能更輕鬆。其中一個重要部分是能夠在網上訪問QAD系統，而不必通過VPN。他們在醫院的地下室，他們沒有強大的wifi連接。考慮到他們必須打開QAD系統，進入VPN並在連接上後才能使用它，這對他們來說並不實用，”IMRIS的資深業務分析師和專案經理April Bardsley解釋說。”

我們還有一位客戶服務經理，他對使用評量指標(metrics)和與客服有關的關鍵績效指標(KPIs)非常感興趣，例如首次回應時間和到達現場時間。在目前的系統中，訪問這些資料的過程是人工密集型的(labor intensive),”April表示。



在此期間，Chris Myers加入了IMRIS團隊，擔任IT總監。“當我進來這家公司的時候，團隊開始與我分享過程。我也聽到我們在現場的團隊說他們想要一個網路操作介面。於是我開始與QAD團隊會面，他們向我們介紹了的處於早期開發階段的Adaptive UX解決方案。”

“當我看到QAD的Adaptive UX時，我知道，如果不向使用者提供這項技術，這將是我們組織的一種傷害。我知道這對我們的用戶來說是很重要的，因為他們有能力建立應用系統的擴展應用”Chris這樣解釋。

解決方案：升級到QAD ADAPTIVE ERP和使用建立在QAD企業平台上的ADAPTIVE UX。

IMRIS商務分析師Guy Normandeau和April Bardsley曾看過QAD Adaptive ERP的演示，和其強大、直觀的Adaptive UX，但他們當時並沒有想到升級是IMRIS的一個選項。當團隊看到最新的QAD Adaptive ERP畫面時。他們意識到擁有以用戶為中心的瀏覽功能可帶來的價值。團隊還對QAD企業平台所提供的系統擴展功能感到印象深刻。

QAD企業平台為製造商提供了調整QAD Adaptive ERP的方法，可滿足其不斷變化的業務和用戶需求。基於現代的微服務架構(microservices architecture)，QAD企業平台可以輕鬆地擴展、添加或修改系統功能、資料和流程。這種擴展性和創建新應用程式的能力使IMRIS使用者能夠按角色、活動和使用者來個性化他們的使用畫面，使他們能夠更容易和更快地根據他們在組織內的角色來提取他們需要的資料。

QAD Adaptive User Experience(UX)建立在QAD企業平台上，提供了一個可自我調適的、基於角色的、現代的UX，具有個性化功能和嵌入式分析功能。它為用戶提供了增強的體驗，從而提高了生產力、決策品質和員工的成功。通過嵌入式分析獲得的洞察力減少了不確定性，並為識別和解決破壞性問題提供了一個有競爭力的資訊儀錶板(Dashboard)。

“我馬上就能看到，新技術帶來了真正的效益。我們有責任儘快為我們的用戶提供這些好處,” Chris表示。

Chris對其他ERP系統有多年的經驗，甚至短暫考慮過將IMRIS轉換到其他系統，但當他看到QAD Adaptive ERP時，他對升級計劃深信不疑。他認為公司將會明顯的提高生產力，員工會更加快樂。此外，公司可以簡化其業務流程，更快、更簡單地管理和使用評量指標和關鍵績效指標。但在享受這些好處之前，IMRIS必須升級其基礎設施並完成對QAD Adaptive ERP的升級。

“我去找我們的領導團隊，說明升級的計劃，其中一件事把我們推到了邊緣，我對他們說。”我相信，當我們讓每個人都參與其中時，我們所有部門的生產力將會提高十倍。你們將會有更快樂的員工。他們將能夠更快地完成他們的工作，並能夠簡化流程,” Chris表示。

IMRIS領導團隊同意此項計劃，在獲得批准後，該實施專案於10月份展開，在不到一年的時間內完成任務。

效益:利用QAD企業平台及QAD ADAPTIVE UX減少了記錄服務電話的時間，減少了點擊完成鍵的次數

MRIS對遷移到QAD Adaptive ERP和Adaptive UX感到非常滿意。他們還發現，使用QAD企業平台，當需要創建或改變業務流程時，相較以往要快得多，也容易得多。





QAD企業平台允許IMRIS擴展和創建可靠的、可擴展的新應用程式，但不會有版本鎖定(lock-in)問題而無法進行升級。一直以來，IMRIS都推遲了必要的系統升級，以客制化程式解決不斷變化的業務需求，隨著時間的推移，客制化程式的開發使系統升級變得困難。IMRIS意識到企業平台的好處，可利用現有的功能，而不需要外包系統開發工作。

Guy Normandeau同時使用Progress的OpenEdge OOABL應用程式和TypeScript來創建該公司所需的擴展，以支援其獨特的現場服務流程。

"該平台更加靈活。創建螢幕或添加欄位和附加邏輯要容易得多。我在系統需要立即進行調整時使用TypeScript，"Guy解釋。

"Guy是我們的專家！我注意到在我們使用平台的短短幾個月裡，Guy進行開發的速度比他在舊系統中能做的更快。除了具備系統客制的能力，但不會造成一個僵化的系統，造成未來很難進行升級。對我來說，它是使用我所熟悉的QAD核心標準功能，我知道並喜歡這個功能，它有一個全新的介面，變得更容易使用，也更容易進行應用的擴展，"April強調道。

"在專案開始時，與QAD團隊合作，我們把一些能夠衡量專案成功與否的東西放在一起。我認為對我們來說最大的兩個衡量指標是降

**37.4%**

服務請求內容的記錄
降低了所需的時間

低創建一個服務請求的時間和減少所需的點擊完成鍵次數，"April表示。"有了新的Adaptive UX，我們肯定看到了已改善的地方。"

"新的精簡業務流程得到了使用者的認可，所有的回饋都很好。用戶喜歡能夠用瀏覽器訪問系統，而不需要登錄VPN來取得訪問權，他們對系統的瀏覽功能感到非常舒服。現場服務的記錄可以更快地完成，即使是不經常使用系統的用戶。"

"當他們在進行客制化工作時，用戶不知道他們所使用的畫面不是標準的QAD畫面"April表示。

**16.5%**

服務請求事件及服務活動的創建
改善了報告內容正確性

**51.9%**

服務請求事件的創建
降低了點擊完成鍵的次數

IMRIS的IT團隊同意QAD Adaptive ERP和Adaptive UX的升級是值得的。使用者的工作效率更高，流程可以更少的點擊和更少的時間來完成，而且公司的所有系統客制都有完整的記錄檔。

"總的來說，我們對該專案真的很滿意。是的，有一個學習曲線，但我們學到了很多。再說一遍，這是與用戶相關的，對嗎？這是關於他們回來對我們說，"這太容易了，而且學起來也容易多了，"April分享表示。"我認為這真的很令人興奮。"

**60%**

服務請求事件及服務活動創建
降低了報告點擊完成鍵的次數



ADAPTIVE UX

一個可適應的、基於角色的、現代的用戶體驗，具有個性化和嵌入式分析功能

[LEARN MORE](#)



QAD ENTERPRISE PLATFORM

能夠在低代碼/無代碼環境中擴展、添加或修改你的ERP解決方案的功能

[LEARN MORE](#)



ADAPTIVE SOLUTIONS

發現能夠幫助你保持敏捷的ERP解決方案

[LEARN MORE](#)

www.qad.com

TZ 欣眾科技股份有限公司
Think Zone Technologies Co., Ltd.

www.thinkzone.com.tw
客服專線:(02)3234-7220

