

End-to-end monitoring Radboudumc



Het Radboud Universitair Medisch Centrum (Radboudumc) is een academisch ziekenhuis in Nijmegen. Het ziekenhuis werkt samen met de Radboud Universiteit en maakt deel uit van de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra. Het Radboudumc biedt patiënten topklinische en topreferente zorg. Daarnaast heeft zij een belangrijke taak in het vergroten en verspreiden van kennis en kunde. Het Radboudumc heeft als doelstelling om een significante impact te hebben op de zorg. Het ziekenhuis is daarom voortdurend bezig met innovatie, in alle facetten van de gezondheidszorg. Een belangrijk onderdeel hiervan is het ontwikkelen en benutten van nieuwe technologieën en methodes om de patiëntenzorg beter, duurzamer, doelmatiger en persoonsgerichter te maken. IT speelt hierbij een steeds grotere rol en de continuïteit van de IT-omgeving is dan ook essentieel.

Werkplekmonitoring

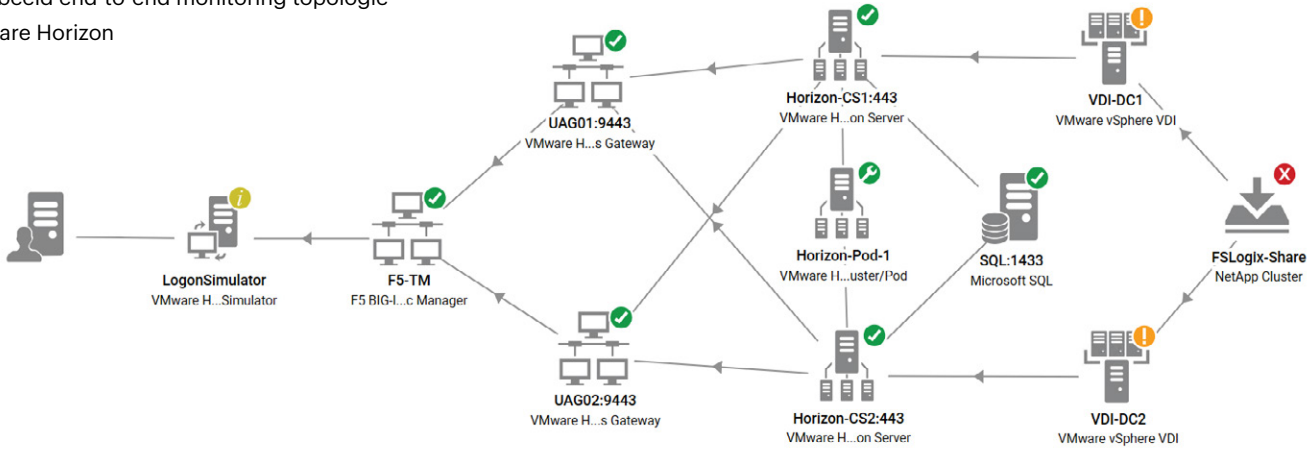
‘De werkplek is cruciaal in het hele primaire zorgproces. Goede patiëntenzorg valt of staat met de beschikbaarheid van de werkplek van de medewerkers,’ vertelt Rolf van den Boom, Technisch Beheerder Team Werkplek bij Radboudumc.

Toen het ziekenhuis enige tijd geleden ging migreren van Windows 7 naar Windows 10, was het dan ook van fundamenteel belang om er zeker van te zijn dat alles naar behoren zou functioneren. Dit was één van de aanleidingen om de hele werkplekketen continu, end-to-end, te gaan monitoren.

End-to-end inzicht in werkplek omgeving

In het verleden maakte Radboudumc uitsluitend gebruik van Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) voor het monitoren van de werkplekken. Dit gaf echter beperkt inzicht in de status van de werkplekketen. Daarom werd gestart met een Proof of Concept waarbij de monitoringoplossing van eG Innovations - eG Enterprise - door middel van de eG SCOM-plug-in geïntegreerd werd in Microsoft SCOM. Al snel werd duidelijk dat de monitoringoplossing van eG Innovations uitgebreid en volledig inzicht biedt in de status van de gehele werkplekketen, van gebruiker tot server en alles daar tussenin.

Voorbeeld end-to-end monitoring topologie
VMware Horizon



Dieper inzicht, extra informatie

Met de monitoringoplossing van eG Innovations kunnen problemen snel worden geconstateerd en proactief worden opgelost, voordat de eindgebruiker hier iets van merkt. Ook kan, bijvoorbeeld bij updates en upgrades, eenvoudig worden uitgezocht waarom een applicatie ineens veel trager is geworden dan voorheen.

Rolf van den Boom vervolgt: ‘We kunnen nu op systeemniveau terugkijken in de tijd naar het moment waarop de gebruiker problemen ervaart. Je kunt dan precies op dat moment de veranderingen zien en van daaruit op zoek gaan naar de oorzaak.’

Samenwerking met Servicedesk

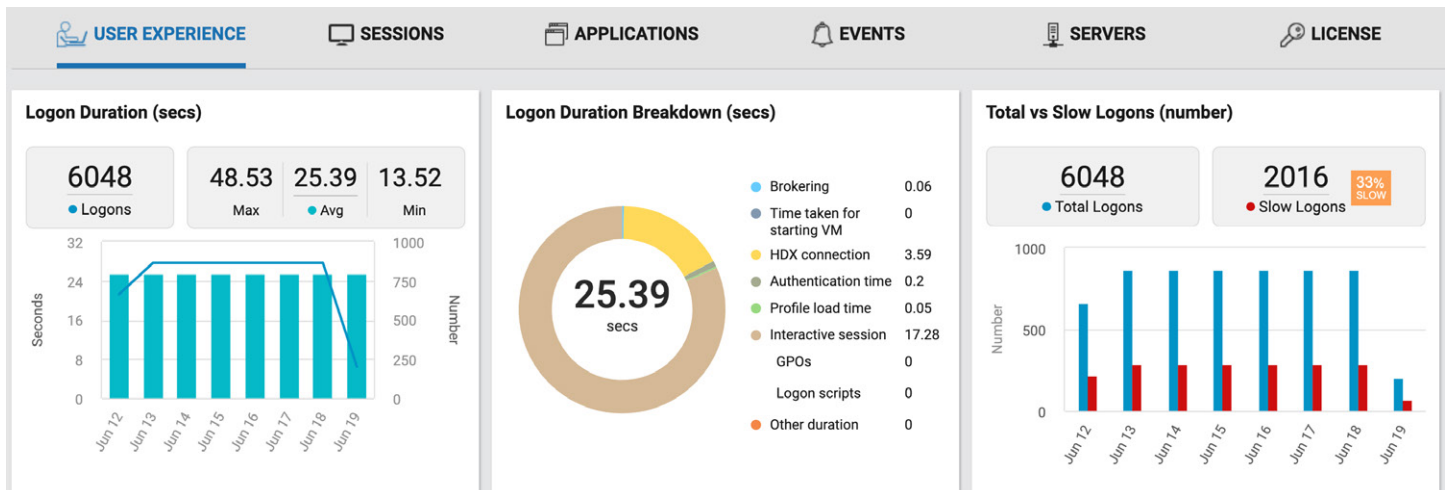
De monitoringoplossing van eG Innovations onderscheidt zich door haar volledigheid en de vele opties die standaard zijn ingebouwd, zoals de juiste metrics en de juiste alarmeringen.

Dankzij het diepgaande inzicht in de status van de keten wordt vaak ook andere nuttige informatie zichtbaar. Sebastian Jongbloed, medewerker Servicedesk bij Radboudumc, licht toe: ‘Wij krijgen bij de servicedesk bijvoorbeeld vaak lock-out meldingen. De monitoring software van eG Innovations kan security logs van Active Directory uitlezen, waardoor het zichtbaar wordt welk systeem de lock-out veroorzaakt.’

Dashboards

Ook het grote aantal standaard dashboards en rapportages, die indien gewenst ook eenvoudig kunnen worden aangepast, biedt grote meerwaarde.

Ronald van Beekveld, IT Consultant bij Radboudumc vult aan: ‘Bij het Radboudumc gebruiken we de eG monitoring dashboard functie om ons inzicht te geven in de status van de componenten van onze IT-omgeving. Dit geeft ons in één overzicht de benodigde informatie tijdens de dagelijkse monitoring van onze systemen. Maar ook tijdens lopende projecten, zoals bijvoorbeeld het meten van de fileserver performance tijdens een profielmigratie.’



Voorbeeld User Experience Overzicht rapportage

Uitstekende support

Voorafgaand aan de implementatie werd gestart met een Proof of Concept. 'Achteraf was het eigenlijk jammer dat we zo klein begonnen zijn', vertelt Rolf. 'De issues waar we mee te kampen hadden, werden door verschillende elementen veroorzaakt. Als we direct gestart waren met de volledige implementatie, hadden we deze oorzaken nog sneller volledig in beeld gehad en nog eerder kunnen verhelpen.'

Lessons learned

De monitoringoplossing werd in nauwe samenwerking met de specialisten van eG Innovations geïmplementeerd. Op de vraag wat je anderen zou willen meegeven, antwoordt Rolf: 'Eigenlijk zijn we niet zoveel zaken tegen gekomen waar we tegen aan liepen. Wel is het belangrijk om voor de sizing van de hardware voor de eG Manager, rekening te houden met de grootte van de database. Deze hangt onder andere af van de bewaartermijn van de data.'

Daarnaast namen we de oplossing eerst als managed dienst af via een externe partij, maar hebben we uiteindelijk toch besloten over te stappen naar een on-premises oplossing. Deze wordt gehost in ons eigen datacenter en op die manier hebben we er zelf de regie over en zijn we ervan verzekerd dat de software altijd up-to-date is.'

End-to-end monitoringoplossing = basis voor toekomst

Nu het monitoren van de werkplekomgeving naar tevredenheid functioneert, wordt de oplossing stapsgewijs verder uitgebreid. De oplossing is namelijk geschikt voor elke desktop, elke applicatie en elke (cloud) infrastructuur. Inmiddels monitort Radboud ook diverse webportalen via synthetische testen en simulaties. Daarnaast zijn Microsoft Azure, Active Directory, Office 365, Exchange Online, Teams, SharePoint Online, OneDrive for Business en diverse Microsoft Windows & SQL Clusters aan eG Enterprise toegevoegd, om ook op deze gebieden te profiteren van de diepgaande inzichten die geboden worden.

Over eG Innovations

Om goede patiëntenzorg te kunnen bieden is het essentieel om altijd, zonder onderbreking, toegang te hebben tot patiëntinformatie en zorgsystemen, op alle devices en via alle applicaties. De continuïteit van de IT-omgeving moet daarom gewaarborgd zijn, en de performance ervan moet voldoen aan de verwachtingen van de gebruikers.

eG Enterprise, de end-to-end application- en performance monitoring oplossing van eG Innovations, sluit op unieke wijze aan op de IT-behoefte in de gezondheidszorg.

Met deze oplossing kunt u vanuit één console zowel de IT-omgeving, alsook alle applicaties die uw organisatie gebruikt, monitoren, ongeacht of deze zich bevinden in de virtuele-, cloud- of fysieke infrastructuur.

Dit betekent dat u specifieke zorgapplicaties of processen end-to-end kunt monitoren. Denk aan het EPD, het ERP of de werkplekomgeving. Standaard ondersteunt eG 200+ applicaties en infrastructuur componenten (waaronder alle ziekenhuisinformatiesystemen) en worden templates en tests direct ontsloten.

Met eG Enterprise heeft u direct inzicht in de onderliggende oorzaken van performance issues. In plaats van reactief problemen op te lossen, kunt u proactief verstoringen zien aankomen en deze vaak al verhelpen voordat de gebruiker hier iets van merkt. Temeer ook omdat eG Enterprise standaard koppelingen heeft met ITSM tools zoals Topdesk. Met minder mensen en minder budget, kunt u op deze manier een betere eindgebruikers ervaring bieden aan personeel en patiënten.

Ondersteunde platformen o.a.



Integratie met o.a.

