

Een groot Nederlands Ziekenhuis dat eG Enterprise op succesvolle wijze gebruikt voor haar Citrix applicaties en virtualisatie.



Achtergrond

Het Groene Hart Ziekenhuis (GHZ) in Gouda is een modern, flexibel, efficiënt en ondernemend ziekenhuis en levert zorg aan ongeveer 300.000 bewoners van het Groene Hart gebied in ons land. Elk jaar biedt het ziekenhuis klinische- en poliklinische zorg aan 140.000 patiënten.

De kwaliteit van de dienstverlening aan haar klanten is van cruciaal belang voor het GHZ. Toen de bezoekers van het ziekenhuis gefrustreerd raakten door de hoeveelheid tijd die zij moesten wachten vanwege het feit dat de medische applicaties traag waren of soms helemaal niet werkten binnen de nieuwe Citrix-infrastructuur, ging het IT-team op zoek naar een oplossing die hen meer inzicht kon geven in hun groeiende Citrix-infrastructuur.

Hoe het GHZ profiteert van eG Enterprise

- ✓ Het IT-team heeft nu zeer goed inzicht gekregen in elke laag, elke tier van de Citrix infrastructuur.
- ✓ Beheerders zien problemen al ruim voordat ze plaatsvinden en zijn proactief geworden.
- ✓ Ze zijn nu ook in staat om precies te bepalen waar de knelpunten liggen en kunnen zich richten op deze gebieden voordat gebruikers het merken.
- ✓ Het ziekenhuis schat in dat alleen al op de IT afdeling ongeveer 125.000 Euro per jaar wordt bespaard door gebruik te maken van eG Enterprise voor de optimalisatie van de processen op de IT afdeling. Eindgebruikers zijn tevreden omdat de ziekenhuissystemen en applicaties goed presteren.

Citrix Virtualisatie: een strategisch initiatief voor GHZ

Zorginstellingen in ons land moeten voldoen aan de Nederlandse Informatie Security standaard genaamd NEN 7510. Om aan deze richtlijnen te kunnen voldoen, dienen alle ziekenhuizen al hun applicaties centraal toegankelijk te maken en houden zij een strakke controle over welke gebruikers toegang hebben tot de belangrijkste applicaties.

Een paar jaar geleden heeft het GHZ besloten over te gaan naar een gecentraliseerde IT-infrastructuur met als doel de veiligheid en beheerbaarheid te verbeteren. Citrix XenApp wordt gebruikt voor toegang tot meer dan tweehonderd belangrijke medische applicaties. Het ziekenhuis heeft nu bijna honderd XenApp servers, een paar web-interface-servers en een data-collector. De Microsoft SQL server wordt gebruikt voor het opslaan van data. VMware vSphere wordt gebruikt voor het virtualiseren van alle belangrijke server-toepassingen. RES Software wordt gebruikt voor geautomatiseerd beheer van de gehele infrastructuur.

De uitdaging van het ziekenhuis is: Ervoor zorgen dat de Citrix IT-infrastructuur goed presteert

Zodra de gecentraliseerde IT-infrastructuur live ging, werd het IT-team geconfronteerd met een aantal operationele uitdagingen. Toen gebruikers hun individuele desktops of laptops meenamen en wanneer een gebruiker vertraging had, dan had dat alleen invloed op de ervaring van die gebruiker. Met Citrix XenApp logden vele gebruikers tegelijk in en als er een probleem op de server was dan beïnvloedde dat alle gebruikers op die server. Op dat soort momenten, had het medisch personeel geen toegang tot belangrijke applicaties en data en konden om die reden patiënten niet helpen. Dit leidde tot frustraties bij de patiënten en tot verlies van productiviteit van de medische staf.

Het IT-team van het ziekenhuis vond het ook moeilijk om problemen op te lossen in de nieuwe infrastructuur. De IT-infrastructuur had veel heterogene 'tiers' met complexe onderlinge afhankelijkheden tussen de 'tiers'. Vaak was het nodig experts van externe leveranciers erbij te halen of werd het ziekenhuis IT-team erbij betrokken om het probleem op te lossen. Vanwege de complexiteit van de infrastructuur duurde het oplossen van het probleem dan ook langer.

"De verandering naar de Citrix-infrastructuur gaf ons vele voordelen, maar het creëerde ook nieuwe problemen. We hadden een zeer kleine IT-afdeling en het ontbrak ons aan bandbreedte of de expertise om te gaan met recente problemen die ontstonden bij deze nieuwe infrastructuur. Met als gevolg dat wij enorm reactief werden, omdat wij constant moesten reageren op incidenten die al hadden plaatsgevonden", aldus Peter Bakker, IT Manager voor GHZ.

In het verleden gebruikte het ziekenhuis een 'tool' die in de eerste plaats netwerk monitoring en eenvoudige up/down applicatie checks deed. Deze aanpak was destijds voldoende toen het netwerk nog gedecentraliseerd was en gebruikers hun eigen laptops en desktops

hadden. Met de nieuwe, gecentraliseerde infrastructuur beschikt het IT-team niet over voldoende inzicht in de Citrix-omgeving. Wanneer er een probleem was, hadden ze moeite om precies te lokaliseren waar het probleem lag - in het netwerk of in de database, of in Citrix XenApp, of in de applicatie, de opslag, of de virtualisatie tier.

De oplossing: Hoe eG Enterprise het GHZ helpt

Het GHZ IT-team startte met een proof of concept (POC) met eG Innovations om dieper inzicht te krijgen in hun Citrix-infrastructuur. “De eG Enterprise-oplossing was eenvoudig te implementeren. Binnen een dag hadden we onze POC omgeving geconfigureerd en binnen een paar weken hadden we inzicht in de oorzaak van meerdere problemen. Op basis van deze waarnemingen waren we in staat om snel met oplossingen te komen. “We konden duidelijk merken dat eG Innovations’ de software had geleverd die ze hadden beloofd “, aldus Peter Bakker.

Vanwege het succes van de POC was het een gemakkelijke beslissing voor het ziekenhuis om eG Enterprise in de gehele ziekenhuis IT-infrastructuur in te zetten. “We hebben de oplossing nu sinds enkele maanden geïmplementeerd (september 2014) en we zijn erg blij met de software en de steun die we hebben gekregen van de in Nederland gevestigde consultants van eG Innovations”. Gezien de omvang van onze activiteiten, moesten we een oplossing vinden die gemakkelijk te onderhouden was, zodat onze beheerders niet te veel tijd hoefden te besteden om het monitoring systeem up and running te houden. De eG Enterprise-oplossing doet precies dat “, aldus Peter Bakker.

Met het invoeren van eG Enterprise heeft het IT-team nu 360° zichtbaarheid over de gehele IT-infrastructuur. Alle ‘tiers’ van de infrastructuur worden beheerd vanuit één centrale web console en de IT-administrators hebben zelfs inzicht in delen van de infrastructuur die worden uitbesteed aan derden.

eG Enterprise helpt ook de IT-helpdesk. De helpdesk medewerker kan eenvoudig de topologie van de diverse diensten/services inzien welke grafisch als keten worden weergegeven. In de eG Enterprise console is de “health” van iedere dienst/service direct zichtbaar. De helpdeskmedewerker kan door middel van het volgen van simpele kleurcodes precies bepalen welke beheerder ingeschakeld moet worden om een probleem op te lossen. Dit heeft de tijd terug gebracht van het oplossen van problemen en de operationele efficiency van het IT-team verbeterd. Het IT-team maakt ook gebruik van de eG Enterprise-rapporten. Met behulp van de uitgebreide overzichten van de ‘health’

About eG Innovations

eG Innovations levert intelligente performance management oplossingen die automatiseert en de discovery, de diagnose, en afhandeling van de service performance problemen in de virtuele-, cloud- en fysieke infrastructuur, enorm versneld. Alleen eG Innovations is in staat 360° inzicht te geven door middel van ‘virtualisation-aware’ performance correlatie over de gehele keten; van desktop tot applicaties en van netwerk tot opslag. Deze unieke aanpak zorgt voor diepgaande, bruikbare inzichten in de werkelijke oorzaken van cross-domain service problemen en stelt beheerders in staat om preventief problemen op te sporen, een diagnose te stellen en de oorzaken van de problemen op te lossen – nog voordat eindgebruikers het merken.

“Met eG Innovations heeft Het Groene Hart Ziekenhuis veel minder onderhoud- en support kosten, voorkomt het overschrijdende IT uitgaven en elimineert hiermee ook systeemuitval in het ziekenhuis. Gedetailleerde performance en voorspelling rapportages helpen ons om IT-uitgaven te optimaliseren en te besparen, op jaarbasis ongeveer 125.000 Euro. IT-investeringen zijn nu op basis van feiten en wij weten precies wat nodig is en wanneer.”



Quote Peter Bakker,
CIO Groene Hart Ziekenhuis

rapportages blijft het management goed op de hoogte van de prestaties van hun IT-diensten. Voorspellingsrapportages geven GHZ goede inzichten qua capaciteitsplanning wat belangrijk is voor het GHZ aangezien men plannen heeft voor verdere groei. Beheerders zijn nu in staat om rapporten uit te draaien van de “top gebruikers” van de Citrix-infrastructuur, welke top applicaties zijn, wanneer de meeste gebruikers inloggen etc. Al deze informatie is van cruciaal belang voor het analyseren van de Citrix-infrastructuur en het optimaliseren ervan.

Return on Investment voor GHZ van de eG Enterprise Implementatie

“Recent was onze IT- afdeling nog erg reactief. Nu met eG Enterprise, zijn we veel pro-actiever geworden. Wij zijn in staat om precies te bepalen waar onze knelpunten liggen en kunnen nu ruim van te voren er aan werken, zelfs voordat gebruikers het merken. Onze helpdesk en support teams zijn efficiënter geworden en besparen veel tijd en geld door problemen snel op te lossen. Wij schatten dat we op zijn minst 125.000 Euro per jaar alleen op onze verbeterde operationele efficiency besparen”.

Onze eindgebruikers zijn nu erg tevreden, omdat de Citrix systemen en applicaties weer goed performen en met welke problemen zij ook geconfronteerd worden, deze worden snel opgelost dankzij de volledige inzicht die er is op onze IT-infrastructuur.

We gebruiken de oplossing ook voor het optimaliseren van onze nieuwe IT-investeringen. We zijn nu in een positie om weloverwogen beslissingen te nemen, gebaseerd op feiten - we weten precies welke middelen er nodig zijn en wanneer.”, aldus Peter Bakker.

CONTACT US: sales@eginnovations.com | www.eginnovations.com

US +1 866 526 6700 | SINGAPORE +65 6423 0928 | UK +44 (0)20 7935 6721 | NETHERLANDS +31 (0)70 205 5210

INDIA +91 44 4263 9553 | LATIN AMERICA +52 55 5533 3395 | HONG KONG: +852 3972 2415