

Optymalna opieka – zarówno dla pacjentów jak i infrastruktury IT



Publisher baramundi software GmbH

Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Service GmbH zaufał programom do zarządzania punktami końcowymi od baramundi

Od 1907 r., działalność Szpitala Uniwersyteckiego w Düsseldorfie (UKD) i Wydziału Medycznego Uniwersytetu Heinricha Heinego obejmuje badania, nauczanie oraz opiekę nad pacjentem. Szpital Uniwersytecki, zatrudniający ponad 5500 pracowników, jest jednym z największych pracodawców w regionie Düsseldorfu i przyjmuje rocznie ponad 50 tys. pacjentów. Szpital ma status miejsca świadczącego usługi medyczne na szeroką skalę, posiada 1150 łóżek i leczy ambulatoryjnie ponad 300 tys. osób rocznie. W celu pokrycia kosztów opieki i administracji związanych z leczeniem pacjentów, Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH stanowi jednostkę zależną należącą do Universitätsklinikum Düsseldorf (UKD). Wszystkie czynności wychodzące poza zakres podstawowej działalności UKD wykonywane są przez 450 pracowników firmy usługowej. Świadczą oni usługi w zakresie zarządzania projektami, technologii maszynowej, sprzętu elektrycznego i komunikacyjnego, technologii medycznej, zaopatrywania w zasoby centralnej sterylizacji, prania, prowadzenia archiwum, zapewniania ochrony, transportu i przede wszystkim IT.

Rozległe i wymagające środowisko IT

Oddział UKM IT z Phillipem Müllerem na czele zatrudnia 39 pracowników. Główne zadania oddziału obejmują wsparcie pierwszego i drugiego stopnia, zarządzanie klientami, zarządzanie urządzeniami mobilnymi, zarządzanie drukarkami, zakup sprzętu IT, zarządzanie projektami, specjalne projekty SAP, zarządzanie technologią systemową z ponad 150 serwerami wirtualnymi oraz udostępnianie elektronicznego archiwum akt pacjentów w UKD. Müller i jego zespół zajmują się łącznie ok. 7 tysiącami urządzeń końcowych w 32 instytutach i 28 klinikach na łącznej powierzchni ok. 46 hektarów. Dodatkowo, obsługa obejmuje również różne placówki na terenie Düsseldorfu oraz centrum naukowo-badawcze Jülich.

W Szpitalu Uniwersyteckim w Düsseldorfie zastosowano heterogeniczne środowisko pozwalające na łączenie systemu Windows z innymi systemami operacyjnymi. W większości przypadków, standardowe urządzenia końcowe zapewniają wszystkie wymagane funkcje; biorąc pod uwagę aspekty ekonomiczne, wydajność, potencjalne bezpieczeństwo i poziom zużycia energii, standardowe urządzenia końcowe stanowią najlepszą opcję. „W przypadku UKM-IT, polegamy głównie na Intel-NUC i laptopach firmy Lenovo. To od nas zależy, by zostały przeprowadzone badania, zajęcia dydaktyczne oraz zapewniona została odpowiednia opieka nad pacjentami –



wszystko w tym samym czasie. Nie jest to łatwe zadanie. Z tego powodu w niektórych obszarach korzystamy z urządzeń końcowych Apple z systemem MacOS i iOS. Liczne rozwiązania dedykowane dla branży medycznej, jak również duża liczba procesów drugorzędnych sprawiają, że nasz krajobraz IT staje się z roku na rok coraz bardziej złożony. Niemal wszystkie procesy UKD są wspierane informatycznie” – stwierdził Müller.

Największe wyzwanie: Technologia wykorzystywana w szpitalu i migracja systemu Windows 10

„Największymi wyzwaniami dotyczącymi terminali są wymagania stawiane przez Infrastrukturę krytyczną (niem. KRITIS) Federalnego Biura Ochrony Ludności i Pomocy Interwencyjnej w Sytuacjach Kryzysowych (niem. BBK) lub Federalnego Biura Bezpieczeństwa Informacji (niem. BSI) – w tym certyfikacja. Kolejnym utrudnieniem jest planowane zakończenie wsparcia dla systemu Windows 7 i związane z tym przejście na Windows 10, jak również uaktualnienia do najnowszej wersji systemu Windows 10. Ponadto zapewniamy wiele rozwiązań specjalnych dla pomieszczeń czystych, sal operacyjnych, systemów sterowania w budynku, badań MRI i CT, sal chorych i zarządzania kluczami. Do 2015 r. wszystkie urządzenia końcowe zostały dostarczone do klienta, zainstalowane, a następnie skonfigurowane z zastosowaniem wcześniej opracowanych ustawień dopasowanych do wymagań klienta. Dystrybucja zasad i aktualizacji odbywa się poprzez programy właściwe dla domeny lub WSUS” – mówi Müller.

Nowe rozwiązanie dla przeciążonej organizacji

Ze względu na ciągłą intensyfikację pracy w obszarze IT, rosnące wymagania w zakresie wydajności i bezpieczeństwa oraz pojawienie się wielu nowych i modernizację starych budynków Szpitala Uniwersyteckiego w Düsseldorfie, szybko okazało się, iż dotychczasowa organizacja IT osiągnęła granice swoich możliwości. Obecnie na terenie szpitala powstają dwa nowe budynki, które przyczynią się do zwiększenia kompetencji badawczych instytucji, ale jednocześnie stanowią będą dodatkowe wyzwanie dla działu IT: Do 2020 roku, ponad 330 milionów euro z funduszy Nadrenii Północnej-Westfalii zostanie zainwestowane w Szpital Uniwersytecki w Düsseldorfie. W związku z tym, liczba urządzeń końcowych stale się powiększa; niedługo konieczne będzie jednoczesne uruchomienie od 200 do 1000 komputerów.

Początek długiej współpracy z baramundi

„Na początku 2014 roku dokładnie sprawdziliśmy największe firmy w branży. Kluczowymi czynnikami, które sprawiły, iż wybraliśmy baramundi, była prezentacja firmy, przeprowadzona w sposób otwarty, szczerzy i kompetentny, bez pustych obietnic ubranych w piękne słowa. Wszystkie osoby zaangażowane w proces selekcji posiadają wieloletnie doświadczenie w zakresie IT i potrafią natychmiast rozpoznać, kiedy oferta jest niemożliwa do zrealizowania, a kiedy zawiera konkretne informacje. Już w 2014 r., program baramundi Management Suite oferował narzędzia spełniające nasze wymagania. Zespół baramundi software GmbH przekonał nas do swojego produktu za sprawą jego doskonałej prezentacji, jak również podczas kolejnych spotkań poprzez świadczenie doskonałych usług wsparcia, bezproblemową komunikację oraz oferowanie atrakcyjnej ceny i uproszczonego systemu sprzedaży. Dlatego od 2015 roku korzystamy z baramundi Management Suite” – wyjaśnia Müller. „Korzystamy z prawie wszystkich opcji oferowanych przez baramundi Management Suite: dystrybucja oprogramowania (wdrażanie – Deploy), instalacja systemu operacyjnego (OS-Install), inwentaryzacja zasobów (Inventory) i studio automatyzacji (Automation Studio) ze skryptami napisanymi specjalnie z myślą o zarządzaniu naszymi terminalami i podłączonymi urządzeniami preferyjnymi. Do obsługi baramundi Endpoint Management zatrudnionych jest dwóch pracowników pełnoetatowych. Ze względu na wysoki stopień automatyzacji i zastosowanie PXE-Boot, WoL i powiązanego z nim OS-Deploy, bardzo łatwo jest przygotować do pracy 100 urządzeń końcowych w możliwie najkrótszym czasie. Dzięki konsekwentnemu stosowaniu bMS, nasz zespół wsparcia pierwszego i drugiego stopnia był w stanie obsłużyć dodatkowe 1500 klientów, dysponując taką samą ilością pracowników jak w roku 2015” – kontynuuje Müller.

Stawianie czoła wyzwaniom

Poszczególne etapy wdrażania zajęły łącznie około sześć miesięcy. Trwało to tak długo, ponieważ Szpital Uniwersytecki w Düsseldorfie jest wyposażony w ponad 300 podsieci i różne urządzenia sieciowe oraz posiada statyczne i dynamiczne adresy IP. W związku z tym, terminale nie zawsze były dostępne. „Po ciągłym odnawianiu infrastruktury sieciowej, aktualnie systemy operacyjne są prawie wszędzie zautomatyzowane. W związku z zakończeniem użytkowania systemu Windows 7, pierwsze urządzenia końcowe z oprogramowaniem Windows 10 stosowane były u nas już od 2016 r., czyniąc nas jedną z pierwszych firm na rynku, które korzystały z Windows 10. Niemniej jednak, pod koniec 2018 r. ponad 4 tys. spośród prawie 7 tys. naszych klientów nadal używało systemu Windows 7. Wraz z początkiem 2019 r. postawiliśmy wymóg, by wszyscy nasi klienci zmienili oprogramowanie na Windows 10. Dzięki zaawansowanemu skryptowaniu i uniklanym funkcjom baramundi Management Suite, byliśmy w stanie zaktualizować system do wersji Windows 10 na ponad 2500 urządzeń, przy czym nie było to zbyt obciążające zadanie dla pracowników wsparcia pierwszego i drugiego stopnia. Naszym obecnym celem jest zmniejszenie liczby komputerów z systemem Windows 7 do wartości trzycyfrowej do końca tego roku, a tym samym znaczne zmniejszenie finansowego wykorzystania „Rozszerzonych Usług Wsparcia”.

Wniosek - Wzrost wydajności

Szpitale uniwersyteckie są zasadniczo narażone na duże obciążenia kadrowe. Wsparcie pierwszego i drugiego stopnia, obejmujące centralną infolinię, zatrudnia tylko dwunastu pełnoetatowych pracowników odpowiedzialnych za obsługę prawie 7000 urządzeń końcowych, z którymi może się skontaktować 5500 pracowników. Bez baramundi Management Suite zarządzanie tak ogromną liczbą pracowników byłoby niewyobrażalne, a zapotrzebowanie na personel przekroczyłoby liczbę 25 pełnoetatowych pracowników. Podsumowując, Müller opisuje swoje doświadczenia z baramundi w następujący sposób: „Byłoby wspaniale, gdyby więcej firm z sektora IT miało podobne poglądy na obsługę klienta, oferty szkoleniowe i wsparcie. Spółka baramundi jest dla nas w tym zakresie punktem odniesienia par excellence. Gratulujemy firmie baramundi software GmbH niezwykle wszechstronnego produktu i spodziewamy się długotrwałej, pełnej szacunku i owocnej współpracy. Jednocześnie zachęcamy wszystkie firmy, aby zainteresowały się kwestią zarządzania punktami końcowymi i również doświadczyły zalet bMS”.