

Cure ottimali, per i pazienti e l'IT



Editore baramundi software GmbH

Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH si affida all'Endpoint Management di baramundi

Dal 1907 la Universitätsklinikum Düsseldorf (UKD, Clinica Universitaria di Düsseldorf), coniuga ricerca, formazione e assistenza ai pazienti in collaborazione con la Facoltà di Medicina dell'Università Heinrich Heine. Con oltre 5.500 collaboratori, la Clinica Universitaria, uno dei principali datori di lavoro del distretto di Düsseldorf, si occupa ogni anno della cura e dell'assistenza di più di 50.000 pazienti. La struttura dispone di 1.150 posti letto ed eroga cure ambulatoriali a circa 300.000 pazienti: numeri impressionanti, che confermano lo status della clinica come leader nel settore dell'assistenza medica ad ampio spettro. Per gestire al meglio tutto il lavoro connesso con i servizi assistenziali e amministrativi dell'attività svolta, è stata fondata la società Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH, controllata al 100% dalla Clinica Universitaria di Düsseldorf. I 450 collaboratori della società di servizi si occupano di tutte le mansioni che esulano dalle attività principali dell'UKD. Fra queste rientrano ambiti quali gestione dei progetti, tecnologia meccanica, elettronica e delle comunicazioni, tecnologia medica, servizi di sterilizzazione centralizzata e di lavanderia, archivio, sicurezza, trasporto e soprattutto servizi IT.

Un ambiente informatico complesso e sfidante

Il servizio IT, diretto da Phillip Müller, è gestito da un team di 39 collaboratori. Le mansioni del comparto includono supporto di primo e secondo livello, gestione Client, Mobile Device Management, gestione stampanti, acquisti hardware, project management, progetti SAP specifici, tecnologia del sistema, con più di 150 server virtuali, e la tenuta degli archivi elettronici dei pazienti per l'UKD. Müller e i suoi collaboratori si occupano complessivamente di circa 7.000 endpoint dislocati su una superficie di più o meno 46 ettari e distribuiti tra 32 istituti e 28 cliniche. Il sistema comprende inoltre varie sedi esterne, situate nell'area urbana di Düsseldorf e nel Centro Ricerche Jülich.

Nella clinica universitaria di Düsseldorf l'ambiente Windows è eterogeneo. In quasi tutti i casi sono sufficienti gli endpoint standardizzati, che rappresentano la soluzione ottimale per offrire il migliore compromesso tra convenienza economica, performance, affidabilità futura e consumo energetico. "Per l'ambiente informatico dell'UKM ci affidiamo soprattutto ai client Intel-NUC e ai notebook dell'azienda Lenovo. In ogni momento, la struttura deve assicurare le funzioni di ricerca, formazione, cura dei pazienti, e, contemporaneamente, l'impiego delle tecnologie più avanzate:



si tratta di una sfida davvero impegnativa. In alcuni ambiti, si rende necessario anche l'utilizzo di endpoint Apple con macOS e iOS. Inoltre, anche l'elevato numero di soluzioni specifiche per il campo medico e dei processi secondari rende il nostro ambiente IT anno dopo anno sempre più complesso. Attualmente, sono ormai pochi i processi dell'UKD che non richiedono un supporto informatico", chiarisce Müller.

La sfida più importante: la tecnologia ospedaliera e il passaggio a Windows 10

"Fra le più grandi sfide in ambito endpoint troviamo i requisiti previsti dall'Ufficio federale per la protezione civile e l'assistenza in caso di catastrofi (BBK) e dall'Ufficio federale per la sicurezza informatica (BSI), certificazioni incluse, per le infrastrutture critiche (KRITIS). Anche la programmata conclusione del supporto per Windows 7 e il conseguente passaggio a Windows 10, così come gli upgrade delle installazioni già effettuate di Windows 10, sono progetti decisamente impegnativi. Infine, gestiamo anche un elevato numero di soluzioni specifiche per gli ambienti sterili, le sale operatorie, i sistemi BMS, le risonanze magnetiche e le tomografie computerizzate, le stanze dei pazienti e la gestione delle chiavi. Fino al 2015, tutti gli endpoint venivano installati tramite immagine standard e consegnati manualmente. Le regole e gli aggiornamenti venivano distribuiti ricorrendo alle linee guida del dominio o a WSUS", ricorda Müller.

Una nuova soluzione per un approccio superato

Il costante aumento del carico di lavoro informatico e le esigenze sempre maggiori di efficienza e sicurezza, unitamente alle numerose strutture in corso di realizzazione o ammodernamento presso la Clinica Universitaria di Düsseldorf, hanno ben presto evidenziato come l'approccio in uso avesse ormai raggiunto il suo limite di capacità. Attualmente è in corso l'integrazione di due nuove strutture, che rafforzano la competenza nel campo della ricerca, ma al tempo stesso implicano inevitabilmente ulteriori sfide per il reparto IT. Al 2020, l'investimento del Land della Renania Settentrionale Vestfalia nella Clinica Universitaria di Düsseldorf ammontava a oltre 330 milioni di euro. Questo scenario comporta l'impiego di una quantità sempre crescente di endpoint e rende necessaria la contemporanea introduzione di ulteriori unità, in un numero variabile da 200 a 1000.

L'inizio di una partnership di lunga data con baramundi

"All'inizio del 2014 abbiamo effettuato una valutazione approfondita dei leader più noti del settore. Nella scelta di baramundi è stato determinante l'incontro di presentazione, che ci ha colpito per l'approccio aperto, onesto, competente e realistico, senza promesse eccessive, da parte dell'azienda. Tutte le persone coinvolte nel processo di selezione hanno un'esperienza pluriennale nel settore informatico e sanno riconoscere immediatamente una promessa che non può tradursi in realtà. Già nel 2014, la baramundi Management Suite aveva le soluzioni ideali per le nostre esigenze di allora. La baramundi software GmbH ci ha convinto non solo durante la fase di presentazione, ma anche negli incontri successivi, con supporto eccezionale, comunicazione chiara e prezzi competitivi, accompagnati da una rete di vendita snella e disponibile. Nel 2015 abbiamo quindi introdotto la baramundi Management Suite nelle nostre strutture", spiega Müller.

"Utilizziamo quasi tutte le funzionalità del modulo: distribuzione (Deploy) del software, OS-Install, Inventory e Automation Studio, in grado di generare propri script per l'amministrazione dei nostri endpoint e delle periferiche.

Due collaboratori si occupano a tempo pieno dell'operatività dell'Endpoint Management di baramundi. Grazie all'elevato grado di automazione e all'impiego di PXE-Boot, WoL e dell'annesso OS-Deploy, è possibile rendere operativi, in modo facile e rapido, 100 endpoint. Con il sistematico utilizzo della baramundi Management Suite, il nostro team di supporto di primo e secondo livello è ora in grado di occuparsi del servizio IT di altri 1.500 client, senza la necessità di aumentare il numero di collaboratori dal 2015.

Vincere le sfide

Le varie fasi di implementazione hanno richiesto complessivamente circa 6 mesi di tempo, in quanto la Clinica Universitaria di Düsseldorf è dotata di oltre 300 sottoreti della rete principale, diversi hardware di rete e range statici e dinamici di indirizzi IP. La costante accessibilità degli endpoint non era pertanto sempre possibile. "Grazie a un costante rinnovamento dell'infrastruttura della rete, le installazioni OS avvengono attualmente in modo automatizzato nella quasi totalità dei casi. In vista della fine del supporto di Windows 7, abbiamo provveduto già dal 2016 a introdurre i primi endpoint Windows 10, e abbiamo percorso i tempi nell'abbandono di Windows 7. Tuttavia, alla fine del 2018, ben oltre 4.000 client su 7.000 operavano ancora con Windows 7. All'inizio del 2019 abbiamo pertanto deciso di accelerare i tempi con un'operazione condotta su vasta scala. Grazie al sofisticato scripting e alle funzioni distintive della baramundi Management Suite abbiamo potuto effettuare la migrazione da Windows 7 a Windows 10, tramite upgrade, di oltre 2.500 dispositivi, senza un carico di lavoro significativo per il team di supporto di primo e secondo livello. Attualmente, il nostro scopo è quello di ridurre entro fine anno il numero delle macchine Windows 7 a qualche centinaio di unità e di diminuire drasticamente di conseguenza l'impegno finanziario dell'Extended Support."

Conclusioni - Aumento della produttività

L'attività delle cliniche universitarie richiede spesso un notevole impiego di risorse umane. Il servizio di supporto di primo e secondo livello, con l'approntamento di una hotline centrale, è attualmente coperto da sole dodici risorse impegnate a tempo pieno, responsabili dell'operatività di quasi 7.000 endpoint e punto di riferimento per 5.500 collaboratori. Senza la baramundi Management Suite, la gestione di questi grandi numeri sarebbe assolutamente impensabile, e richiederebbe inoltre l'ampliamento del team di oltre 25 collaboratori.

Ecco come Müller riassume la sua esperienza con baramundi: "Ci piacerebbe che un numero maggiore di aziende del settore IT avessero un simile approccio in termini di assistenza al cliente, offerte di formazione e supporto. Da questo punto di vista, per noi baramundi rappresenta l'eccellenza assoluta. Ci congratuliamo con baramundi software GmbH per il suo prodotto eccezionalmente versatile e guardiamo al futuro nella certezza di poter proseguire una collaborazione duratura, rispettosa e proficua. Inoltre, invitiamo tutte le aziende ad affrontare con entusiasmo il tema dell'Endpoint Management e di provare direttamente i vantaggi della baramundi Management Suite."