

End-to-End IT Observability voor Ziekenhuizen



eG Enterprise

- ✔ Gaat verder dan IT-monitoring; AIOps-mogelijkheden zorgen ervoor dat IT-teams hun gebruikers een aantal stappen voor zijn.
- ✔ Ondersteunt bij het leveren van hoog beschikbare toegang tot kritieke IT-diensten zoals de werkplek en het Elektronisch Patiëntendossier.
- ✔ Rapporteert automatisch aan stakeholders over beschikbaarheid en prestaties van IT-diensten.
- ✔ Ondersteunt bij de invulling van de NEN7510 informatiebeveiligingseisen.
- ✔ Biedt vergaande inzichten in IT-prestaties, specifieke security kwetsbaarheden, optimalisaties en kostenbeheersing.
- ✔ Creëert operationele efficiëntie en bevordert de samenwerking tussen afdelingen zodat de productiviteit verbetert.
- ✔ Vermindert de afhankelijkheid van - vaak kostbare en externe - expertise in het dagelijks beheer.



Peter Bakker

Manager IT, Groene Hart Ziekenhuis

'Dankzij de end-to-end monitoringoplossing van eG Innovations, hebben we volledig inzicht in onze IT-infrastructuur en het EPD. In plaats van reactief kunnen we nu proactief een optimale en stabiele IT-omgeving garanderen voor onze zorgprofessionals en patiënten.'



Van IT Monitoring naar Observability

Moderne IT ondersteunt het zorgproces zodat de zorgverlener op ieder moment van de dag efficiënt toegang heeft tot de informatie die nodig is om de beste zorg te leveren. Dit betekent dat het samenspel van een goed werkende werkplek, toegang tot het Elektronisch Patiëntendossier (EPD), ondersteunende applicaties en de onderliggende infrastructuur essentieel is. Ongeacht of deze nu on-premises, in een Cloud of als SaaS dienst worden aangeboden.

NEN7510 en het belang van ketenmonitoring

De NEN7510 normering beschrijft dat zorginstellingen de informatiebeveiliging moeten borgen vanuit onderwerpen als beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Hierbij wordt al snel gedacht aan zaken als Disaster Recovery en Cybersecurity maar ook Ketenmonitoring is hierbij essentieel om proactief problemen te signaleren en informatie beschikbaar te houden.

Betrouwbare IT voor betere zorg

Als de informatie in het EPD niet toegankelijk of niet beschikbaar is, dan heeft dit vaak grote gevolgen voor een ziekenhuis. In bepaalde gevallen leidt dit er zelfs toe dat geplande zorg wordt uitgesteld en/of (spoedeisende hulp) afdelingen tijdelijk worden gesloten. Uit onderzoek van het IGJ uit 2021, betreffende 14 grote ICT-storingen bij ziekenhuizen, blijkt dat tenminste 11 van deze verstoringen veroorzaakt zijn door uitval van infrastructuur onderdelen zoals netwerk, storage, stroom, enz.

Zorgprocessen zijn vaak afhankelijk van diverse complexe applicatieketens voor primaire IT-diensten zoals de werkplek en het EPD. Ketenmonitoring middels een modern Observability platform zorgt ervoor dat IT in controle is. Dit wordt gerealiseerd doordat er een holistisch beeld wordt gegeven van complexe applicatielandschappen waarbij nieuwe en bestaande technologieën binnen de context van ieder onderdeel worden gemonitord. Dit gebeurt niet alleen in de breedte maar ook in de diepte omdat de details het verschil maken voor de IT-afdeling. Aanvullende AIOps-technologieën zorgen ervoor dat de IT-afdeling efficiënter is en proactief afwijkingen detecteert, onderlinge afhankelijkheden ontdekt, automatisch de hoofdoorzaak (Root Cause) van problemen identificeert, enz.

eG Enterprise is een complete Observability oplossing voor moderne IT. Van virtuele en fysieke werkplekken tot computers on wheels (COW), van Windows tot Web applicaties en van on-premises datacenters tot Cloud omgevingen. Monitor alle diensten end-to-end met een single pane of glass oplossing!

Geïntegreerde, end-to-end, Monitoring voorziet in een Single Pane of Glass

Veel ziekenhuizen maken gebruik van uiteenlopende point-solutions om de IT-infrastructuur en applicaties te monitoren. Met de Observability oplossing van eG Enterprise heeft u in één enkel totaaloverzicht inzicht in de status van het volledige IT-landschap. Dit is ongeacht of de bedrijfsapplicaties die cruciaal zijn voor uw ziekenhuis in een eigen datacenter draaien of dat er (deels) SaaS-applicaties worden ingezet; IT krijgt diepgaande inzichten in elke laag en elk niveau van elke dienst.

Waarom eG Enterprise:

- Monitor traditionele en moderne infrastructuren binnen één console.
- Stap over van silo- naar collaboratief beheer en verhoog de IT-efficiëntie.
- Vind aansluiting met de business om gezamenlijk te bepalen wat de gewenste performance is (XLA) en genereer automatisch business rapporten.
- Sluit naadloos aan op IT processen door automatische alarmering binnen ticket systemen als Topdesk en ServiceNow, maar ook met DevOps teams via Teams of Slack.
- Stel de IT-helpdesk in staat om problemen snel en nauwkeurig op de juiste plek te beleggen.
- Verlaag de afhankelijkheid van (externe) specialisten door de vergaande inzichten die eG out of the box levert.
- Bied gepersonaliseerde weergaven aan verschillende belanghebbenden en faciliteer gezamenlijke monitoring en probleemoplossing om MTTR te verminderen en de IT-prestaties te verbeteren.



Etienne Juhadi

Beheerder ICT Infrastructuur, UMC Utrecht

'Als er een incident heeft plaatsgevonden, hoor ik mensen vaak zeggen: 'dat hadden we niet zien aankomen'. Met goede end-to-end monitoring kun je storingen echter juist wel zien aankomen. Sterker nog, je kunt ingrijpen en het probleem verhelpen voordat een calamiteit zich voordoet.'



Converged Applicatie en Infrastructuur monitoring geeft antwoord op de vraag "Waarom is mijn applicatie traag"

Eén van de meest complexe vragen voor een IT- of applicatie-beheerder is antwoord te geven op de vraag "waarom is mijn applicatie traag". Het constateren dat een handeling binnen een applicatie traag is, is niet zo ingewikkeld. Idealiter wordt dit proactief zichtbaar, door de inzet van synthetische monitoring en real user monitoring, voordat medewerkers dit melden. Aangeven "waarom mijn applicatie traag is" is lastig doordat de keten met alle afhankelijkheden steeds complexer wordt. Van werkplek tot netwerk, van virtualisatie tot storage en Cloud, en van applicatie code tot database queries. Zonder ketenmonitoring, waarbinnen end-to-end elke component diepgaand en binnen de context wordt gemonitord, is het onmogelijk om goed in controle te zijn.

eG Enterprise maakt het eenvoudig om proactief problemen voor te zijn of direct inzicht te geven in het probleem en de oorzaak daarvan.

eG Enterprise biedt:

- Een holistisch overzicht van iedere applicatieketen met automatische Root Cause analyse en correlatie, waarmee direct de kern van een probleem wordt aangeduid.
- De mogelijkheid om problemen binnen applicaties te traceren en te identificeren door transactie monitoring waarbij inzichtelijk wordt of vertragingen ontstaan vanuit applicatie code, database queries of externe bronnen (integraties) die worden aangesproken.
- Inzicht in de samenhang van infrastructuur- en applicatiecomponenten om gezamenlijk continu optimalisaties aan te brengen.



Rolf van den Boom

Technisch Beheerder Team Werkplek, Radboudumc

'Al tijdens de PoC 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.'



Ik ben eGenie, uw AI assistant binnen eG Enterprise





Krijg inzicht in de gebruikerservaring van cruciale applicaties

Wanneer een belangrijke applicatie zoals bijvoorbeeld het EPD, het patiëntportaal, SAP of Microsoft Office niet meer werkt of traag is, heeft dit direct invloed op de ervaring van patiënten en medewerkers. Dit ongeacht of de applicatie door de IT afdeling wordt aangeboden of als SaaS applicatie wordt afgenomen.

Met eG Enterprise:

- Monitort u de performance van belangrijke applicaties en processen middels syntethische monitoring. Hierbij worden handelingen binnen applicaties automatisch doorlopen en wordt er naast de werking van een specifieke handeling ook een baseline van de performance gemaakt.
- Krijgt u een holistisch beeld van iedere applicatieketen.
- Krijgt u automatisch inzicht in de performance binnen SaaS applicaties om u vanuit de regie rol in staat te stellen om onderbouwd het gesprek aan te gaan met de externe leverancier.

Monitoring van iedere fysieke en virtuele werkplek

Door ook iedere virtuele en fysieke werkplek te monitoren biedt eG Enterprise daadwerkelijk end-to-end zichtbaarheid. Zo wordt het bijvoorbeeld duidelijk welke gebruikers een slechte ervaring hebben, welke applicaties of third-party tools veel impact op de beschikbare resources hebben of vaak crashen, wat de kwaliteit is van de WiFi verbinding of het remoting protocol, enz. Of uw organisatie nu gebruik maakt van Windows, Linux, ChromeOS of MacOS, of dat Citrix, Omnissa, AWS, Microsoft Azure Virtual Desktop, Windows 365 of Intune wordt ingezet voor het beheer. Met eG Enterprise krijgt u proactieve inzichten via kant-en-klare dashboards en rapporten voor al deze technologieën.

De Observability oplossing van eG Innovations:

- Monitort de gebruikerservaring door gebruik te maken van synthetische monitoring en real user monitoring.
- Geeft inzicht in belangrijke remote access protocol informatie en het lokale (thuis)netwerk, inclusief de WiFi verbinding.
- Rapporteert welke applicaties gebruikt worden en of applicaties stabiel in gedrag en prestaties zijn.
- Biedt kant-en-klare, aanpasbare dashboards en rapporten die voldoen aan de belangrijkste vereisten van beheerders en product owners van de digitale werkplek.



Vincent te Koppelle

Hoofd ICT, Ziekenhuis Gelderse Vallei

'In het ziekenhuis hebben we een hele complexe omgeving met heel veel verschillende applicaties. Waarbij het ook vaak ingewikkeld is om te achterhalen wat de oorzaak is als de systemen niet snel genoeg werken. Wat we met de end-to-end oplossing van eG Innovations gezien hebben is dat het onze Citrix omgeving kan monitoren. En ook dat het Nexus, onze EPD omgeving in de diepgang kan monitoren. Zodat we echt end-to-end inzage krijgen in bepaalde performance problemen.'



Over eG Innovations

eG Innovations biedt haar klanten, waaronder ziekenhuizen en zorginstellingen, een innovatieve IT Monitoring & Observability oplossing die IT-teams helpt bij het vinden van een antwoord op de vraag: 'waarom is mijn applicatie traag'. Het optimaliseren van de applicatie performance resulteert in een hogere beschikbaarheid en betere ervaring voor patiënten en medewerkers.

www.eginnovations.com | info@eginnovations.com

Benelux & Germany: +31 (0)70 205 5210 | USA: +1 866 526 6700 | UK: +44 (0)20 7935 6721 | LATAM: +5511 98123 6966
Singapore: +65 6423 0928 | Hong Kong: +852 3511 6785 | India: +91 44 4263 9553 | South Korea: +82 2 2158 8030 | Australia: +61 8 7079 0524