

CASE STUDY

Zorgcombinatie Zwolle

Gecentraliseerde ICT-infrastructuur voor Zorgcombinatie Zwolle

Zorgcombinatie Zwolle is een fusiestichting en in de loop der jaren uitgegroeid tot een woon-, zorg- en servicecentrum bestaande uit 5 locaties.

Ze biedt hoogwaardige zorg zoals verpleeghuiszorg, thuiszorg en dagbehandeling. Binnen Zorgcombinatie Zwolle wordt voornamelijk zorg verleend aan ouderen met lichamelijke problemen, ouderen met (verschillende vormen van) dementie of met belemmeringen in psychisch of sociaal functioneren. Het scala van aanbod in wonen, welzijn en zorg is dan ook zeer divers, van het ondersteunen bij huishoudelijke werkzaamheden, boodschappen doen en deelnemen aan de activiteiten tot hoogwaardige medische of verpleegkundige zorg.

Zorgcombinatie Zwolle is een onderdeel van de Zonnehuisgroep.

Uitdaging

Binnen Zorgcombinatie Zwolle was de ICT infrastructuur niet gestandaardiseerd. Verschillende operating systemen werden door elkaar gebruikt, waarbij Linux en Novell als basis werden gehanteerd. Deze situatie bleek niet meer geschikt voor een aantal functionaliteiten waarover de organisatie graag wilde beschikken. De focus lag hierbij op:

- Centraal agendasysteem;
- Centraal aangestuurde en beheerde printers;
- Mogelijkheid tot werken op afstand (telewerken);
- Gebruik van PDA's (op basis van het Windows Mobile operating system)

De decentrale architectuur noodzaakte een grote beheerinspanning, doordat met name op de werkplekken veel ondersteuning nodig was. Een belangrijke randvoorwaarde was daarom een infrastructuur te realiseren, waardoor de beheerinspanning significant zou afnemen. Tevens wilde men vooraf duidelijk hebben welke kosten hiermee gemoeid zouden zijn in plaats van achteraf voor verrassingen komen te staan.

"Dit hadden we veel eerder moeten doen. Een perfecte oplossing. Alles functioneert naar verwachting. We werken nu op een proactieve manier waardoor we veel effectiever te werk kunnen gaan en onze groei realiseren."

Ook het aansluiten van meerdere locaties bleek in de huidige situatie niet mogelijk door onvoldoende schaalbaarheid in de gekozen oplossingen. Met het oog op de toekomst (inmiddels heeft er een fusie

plaatsgevonden) werd de gewenste groei hierdoor geremd.

Tenslotte constateerde men een steeds grotere afhankelijkheid van de informatievoorziening en dat deze zich steeds meer richting een 24-uurs beschikbaarheid ging begeven. Met de komst van een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) zal deze afhankelijkheid en beschikbaarheid nog verder toenemen. Ook daarom is het noodzakelijk de infrastructuur te standaardiseren en geschikt te maken voor snelle integratie van nieuwe applicaties.

Oplossing

Compello heeft vanuit haar centralisatie-concept de gehele infrastructuur heringericht. De basis hiervoor ligt is de Windows 2003 Active Directory. Vanuit het oogpunt van centraal beheer en de mogelijkheid om vergaande applicatiestandaardisatie door te voeren heeft Compello gekozen voor een gecentraliseerde infrastructuur op basis van Server Based Computing. Hierbij is gebruik gemaakt van Windows 2003 Terminal Server en Citrix Presentation Server 4.0. Voor het eenduidig beheer van de gebruikersomgeving is gekozen voor RES Powerfuse als desktop management oplossing. Om een snelle en efficiënte manier van uitrollen van applicaties mogelijk te maken is een ontwikkel, test en acceptatie omgeving ingericht o.b.v. VMware.

De e-mailomgeving is gemigreerd van een Linux oplossing naar Microsoft Exchange 2003. Hierbij is het mogelijk geworden voor de medewerkers om centrale agenda functionaliteit te verkrijgen. Tevens is een push mail oplossing ingevoerd in combinatie met mobiele telefoons op basis van het Windows Mobile operating systeem. Hiermee hebben medewerkers continu de beschikking over de eigen e-mail en agenda.

In het kort

Sector

- Zorg (verpleegzorg, thuiszorg)

Uitdaging

- Standaardisatie van infrastructuur
- Reduceren van beheerinspanning en vooraf heldere kostenstructuur
- Schaalbaarheid creëren
- Telewerkfaciliteiten
- Centraal beheerde printers en agendasyteem

Oplossing

- Windows 2003 Active Directory
- Server Based Computing:
 - Windows TS
 - Citrix PS 4.0
 - Powerfuse
- Citrix Acces Gateway
- Windows Mobile incl. Pushmail

Voordelen

- Reductie beheerinspanning, zowel front- als backoffice
- Nieuwe functionaliteiten
- Telewerkoplossing
- Toegenomen gebruikerstevredenheid



CASE STUDY

Zorgcombinatie Zwolle

Alle werkplekken zijn gestandaardiseerd op Windows Based Terminals, zgn. 'thin clients'. Deze worden centraal beheerd zodat overal eenvoudig de juiste Citrix clientsoftware en instellingen aanwezig zijn. Een beperkt aantal medewerkers beschikt over een 'fat client', omdat enkele applicaties niet via Citrix en/of Terminal Server konden worden aangeboden.

Doordat de informatievoorziening volledig is gecentraliseerd, kan deze eenvoudig beschikbaar worden gemaakt voor externe toegang, bijvoorbeeld voor thuiswerkers. Hiervoor is een SSL-VPN oplossing geïmplementeerd van Citrix, de Access Gateway. Met deze oplossing is het voor medewerkers mogelijk om op elke locatie met een internetverbinding op een veilige manier informatie te raadplegen en applicaties te benaderen. Deze oplossing is geïntegreerd in de nieuw opgezette firewall omgeving en voorzien van sterke authenticatie middels tokens.

"Updates kunnen binnen afzienbare tijd worden uitgerold. We hoeven hier geen weken meer op te wachten".

Voordelen

De vernieuwde gecentraliseerde infrastructuur van Zorgcombinatie Zwolle biedt alle gewenste functionaliteiten die de organisatie heeft gedefinieerd. Door de centralisatie van de infrastructuur is de beheerinspanning drastisch gereduceerd. Door de thin client architectuur is ook het werkplekbeheer afgenomen tot aan acceptabel niveau. Nieuwe applicaties of updates kunnen binnen afzienbare tijd worden uitgerold binnen de gehele organisatie; voorheen rekende men met doorlooptijden van enkele weken.

De gebruikerstevredenheid is toegenomen en inmiddels worden voorzieningen getroffen om ook de cliënten van Zorgcombinatie Zwolle gebruik te laten maken van ICT faciliteiten, zoals toegang tot het Internet.

Wie zijn wij

Compello helpt bedrijfsproces(sen) duurzaam te optimaliseren middels de juiste keuzes in ICT-technologie. Compello adviseert over, implementeert en beheert ICT-oplossingen waardoor informatie en kennis optimaal en veilig toegankelijk en bruikbaar is.

Dit doen we door het verhogen van beschikbaarheid, het centraliseren en consolideren van ICT en het veilig toegankelijk maken van informatie middels portaltechnologie. De kennis en ervaring van onze specialisten stelt ons in staat doelgericht te werken op basis van resultaatgarantie.

Onze uitgangspunten:

- Benader ICT vanuit de gebruiker
- Veilig en betrouwbaar
- Flexibel (uitbreidbaar in capaciteit en functionaliteit)

Onze consultants en engineers zijn gecertificeerd op o.a. Microsoft (MCSE), Citrix (CCIA, CCA, CCEA) en Juniper. Compello is Gold Partner van Citrix en Microsoft.

SAMENVATTING

Omdat er enkele nieuwe functionaliteiten gewenst waren en de infrastructuur onvoldoende schaalbaar was, heeft Zorgcombinatie Zwolle aan Compello gevraagd de IT-infrastructuur opnieuw te herinrichten. Belangrijke randvoorwaarde hierbij is reductie van de beheerinspanning met name voor de werkplekken.

Compello heeft op basis van haar Centralisatie concept een infrastructuur ontworpen en geïmplementeerd met gebruik van Microsoft Active Directory, Citrix Presentation Server 4.0, Powerfuse en Citrix Access Gateway. Hierdoor is Zorgcombinatie Zwolle in staat om sneller applicaties beschikbaar te maken en is de beheerinspanning voor zowel de front- als backoffice sterk verminderd.

