

KCI Medical verbetert inzicht in prestaties van infrastructuur met hulp van Inter Access

Voor internationaal opererende bedrijven is een optimaal werkende IT-infrastructuur cruciaal in succesvol zakendoen. Alleen wanneer alle systemen goed presteren en de beschikbaarheid ervan hoog is, kunnen bedrijfsonderdelen onderling optimaal communiceren en zijn ook de klantcontacten gegarandeerd. Dat geldt ook voor Kinetic Concepts, Inc. (KCI), een internationaal medisch-technologiebedrijf dat een vooraanstaande positie inneemt op het gebied van geavanceerde wondbehandeling en therapeutische ligsystemen. KCI schakelde Inter Access in voor de implementatie van een geavanceerde monitoringoplossing. Het resultaat is meer inzicht in en overzicht van de prestaties van verschillende ICT-componenten.

Het Amerikaanse KCI is wereldwijd actief en telt zo'n 7.000 medewerkers. KCI levert zijn wondverzorgingsproducten en ligsystemen vooral aan ziekenhuizen, verpleegtehuizen en zorginstanties als de thuiszorg. Het bedrijf investeert sterk in onderzoek en ontwikkeling, en beschikt over eigen productiefaciliteiten in de Verenigde Staten en Europa. Vanuit de EMEA-vestiging in Amstelveen ondersteunt een IT-afdeling van ongeveer 65 medewerkers een groot aantal landenorganisaties in Europa en daarbuiten. "We beschikken in dat verband over twee gespiegelde datacenters die bij externe leveranciers zijn ondergebracht", zegt Carlo van der Hoorn, IT Infrastructure Manager EMEA bij de Europese holding van KCI.

Groei

Toen enkele jaren geleden de infrastructuur bij KCI snel groeide, ontstond er behoefte om meer inzicht te creëren in de prestaties van de verschillende ICT-onderdelen. Het bedrijf maakt gebruik van verschillende omgevingen en platformen, waaronder van Microsoft, VMware, IBM en Oracle. Om al die componenten goed te kunnen ondersteunen zonder dat de kosten van beheer explosief stijgen, startte KCI een oriëntatie op de implementatie van een performance management-oplossing. Na een uitgebreid selectietraject koos KCI voor de aanbidding van Inter Access. Deze ICT-dienstverlener was al eerder succesvol actief geweest bij KCI met de implementatie van Service Desk Express van BMC Software voor de helpdeskondersteuning.

Keus

Met de keuze voor Inter Access werd in eerste instantie BMC Patrol geïmplementeerd. In tweede instantie koos KCI voor de vervanging van Patrol met BMC Performance Manager Express, omdat dit makkelijker te beheren en veel gebruikersvriendelijker is. Van der Hoorn: "We hadden verschillende redenen voor de keus van deze aanpak. In de eerste plaats kende de toenmalige IT-manager BMC Patrol goed uit een vorige dienstbetrekking, waar men goede ervaringen met de oplossing had. Verder kende Inter Access onze organisatie al, wat ook een voordeel was. Daarnaast is Inter Access goed thuis in de IBM pSeries, een platform dat bij dit project een belangrijke rol speelde. Verder was Inter Access in staat om on-site support te leveren."

WERELDWIJD ACTIEF

7.000 MEDEWERKERS

ZIEKENHUIZEN, VERPLEEGTEHUIZEN
EN ZORGINSTANTIES

INFRASTRUCTUUR GROEIT SNEL

MICROSOFT, VMWARE,
IBM EN ORACLE

PERFORMANCE
MANAGEMENT-OPLOSSING

INTER ACCESS AL EERDER
SUCCESVOL BIJ KCI

MAKKELIJKER BEHEER

GEBRUIKERSVRIENDELIJKER

GOEDE ERVARING MET IBM P-SERIES

ON-SITE SUPPORT

IMPLEMENTATIE VAN BMC
PERFORMANCE MANAGER EXPRESS

INSTALLATIE EN CONFIGURATIE

TRAINING ON-THE-JOB

OPLEVERING
GEBRUIKERSDOCUMENTATIE

BEWAKING VAN ALLE ELEMENTEN
VINDT OP AFSTAND PLAATS

24/7 UP AND RUNNING

AUTOMATISCHE MELDING

PROACTIEF INGRIJPEN

ACTIE

MONITORING EN ALARMERING

TRENDANALYSE EN RAPPORTAGE

NOG MEER INZICHT IN PRESTATIES

MEER EFFICIENCY

DASHBOARDFUNCTIE

GELUKT OM DE INFRASTRUCTUUR
TE MONITOREN

ZAKEN GOED OP ORDE

GESLAAGD

Bewaking

Inter Access verzorgde voor KCI een presentatie en demonstratie van de oplossing en maakte vervolgens een analyse en een functioneel en technisch ontwerp. Daarna startte het bedrijf met de implementatie van BMC Performance Manager Express. De implementatie bestond uit de installatie en configuratie van de oplossingen, training on-the-job van de gebruikers en oplevering van gebruikersdocumentatie. Sindsdien bewaakt BMC Performance Manager Express de prestaties en beschikbaarheid van servers, applicaties en opslag- en netwerkapparatuur. Het gaat dan om verschillende platformen en applicaties, waaronder MS Windows 2000/2003, VMware ESX, IBM AIX-servers, MS Exchange Server 2003, MS SQL Server 2000, een Oracle-database, Internet Information Server, netwerkswitches en routers, en webpagina's. De bewaking van alle elementen vindt op afstand plaats zonder aparte agents en zonder aparte software op de elementen die worden bewaakt.

Proactief beheer

"Voor ons is het cruciaal dat de infrastructuur 24 uur per dag up and running is", zegt Van der Hoorn. "Maar dan kun je niet zonder proactief beheer. Wij willen een situatie creëren, waarbij we een probleem al hebben zien aankomen voordat een gebruiker ons kan bellen. Met Performance Manager Express is dat mogelijk. Zo detecteert de oplossing bijvoorbeeld een dreigend probleem met een bepaalde schijf. Een beheerder krijgt daar automatisch melding van op zijn of haar scherm of via sms en kan proactief ingrijpen. Verder geeft de oplossing ons continu heel veel informatie over de actuele prestaties van de verschillende onderdelen die we met Performance Manager Express monitoren." Van der Hoorn noemt als een van de praktische voordelen van de BMC-oplossing de mogelijkheid om de alarmering naar eigen inzicht in te richten. "We kunnen voor elk onderdeel aangeven hoe en naar wie de alarmering gaat. In de meeste gevallen gebruiken we een sms-melding. We kunnen dan zorgen dat de persoon met de juiste expertise in actie komt en het probleem verhelpt."

Nieuwe mogelijkheden

KCI gebruikt BMC Performance Manager Express vooralsnog uitsluitend voor monitoring en alarmering. "Maar binnen afzienbare tijd willen we ook profiteren van de mogelijkheden voor trendanalyse en rapportages. Dat zorgt voor nog meer inzicht in de prestaties", aldus Van der Hoorn. "Ook willen we kijken naar de mogelijkheden om de meldingen van Performance Manager direct als ticket te laten opnemen in Service Desk Express. Dat levert meer efficiency op in de totale ondersteuning. Verder gaan we gebruikmaken van de dashboardfunctie die in een van de eerstvolgende releases van Performance Manager Express zal worden aangeboden."

Van der Hoorn is al met al tevreden over de manier waarop het KCI is gelukt om de infrastructuur te monitoren. "Het aantal meldingen is relatief gering, wat erop duidt dat we de zaken goed op orde hebben. Het is bij dit soort oplossingen vooral de kunst om een en ander zo in te richten, dat je niet te weinig en niet te veel meldingen krijgt. Daar zijn we goed in geslaagd."