

Selfservice ICT in de zorg

Het CAMCUBE platform is er klaar voor

door: Willem Drijver

Binnen de Nederlandse healthcare kan men niet langer heen om de toenemende 'consumerization' van IT. Medewerkers weten steeds beter wanneer en met welke applicaties of devices ze graag werken. Ze laten zich niet langer de wet voorschrijven door hun ict-afdeling – met alle beperkingen van dien. De tijd is rijp voor selfservice ICT.

Binnen het selfservice concept kunnen gebruikers zelf de ICT regelen die ze nodig hebben. Via een portaal kunnen ze zelf devices, applicaties en autorisaties selecteren, zonder daarmee buiten de standaarden van de organisatie om te gaan. Ieder individu, ieder (virtueel) team of iedere afdeling heeft toegang tot dit platform. Dankzij deze empowerment hoeven ze de ict-afdeling niet meer lastig te vallen voor de meest gebruikte ict-producten zoals applicaties, autorisaties of de uitrol van devices. Om dit te kunnen bieden moet de infrastructuur volledig worden afgestemd op de vraag: hoe zetten wij ICT zodanig in dat de juiste informatie en tooling terechtkomt bij de werkprocessen van de gebruiker? Hier komt het CAMCUBE cloud platform in beeld.

Functionaliteit en kwaliteit

Bij veel zorginstellingen zit ICT nog vrij statisch verankerd in een centrale ict-afdeling. Wat wel en niet mogelijk is, wordt grotendeels bepaald door veiligheid en techniek. Of iets functioneel of kwalitatief in orde is, komt vaak op de tweede plaats. In onze visie moet een organisatie de veiligheid en de technische zaken al hebben geborgd in het infrastructuur platform. Daar moeten helemaal geen vraagtekens meer over zijn. Dit platform moet zodanig zijn ingericht dat het de organisatie kan faciliteren op basis van functionaliteit en kwaliteit. In principe bemoeit ICT zich dan helemaal niet meer met welk mobiel device een medewerker wil gebruiken, met welke applicatie hij wil werken of over welke autorisaties hij beschikt. Dat bepalen de gebruiker of diens leidinggevende zelf wel. Wanneer iemand van de afdeling oncologie gedurende zes maanden voor een bepaald project een samenwerkingverband aangaat met pathologie, moeten de betrokkenen een half jaar lang informatie en applicaties van beide afdelingen met elkaar delen. De gedeelde licenties en autorisaties regel je dan gewoon in het portaal dat is gekoppeld aan het CAMCUBE cloud platform. Na hun aanmelding

op het systeem, worden de 'bestellers' door het hele proces gelooft, zoals ze dat ook als consument gewend zijn. Daar zit geen helpdesk meer tussen, omdat alle diensten die worden aangeboden via het portaal al zijn ingeregeld.

Servicemedewerker-plus

Om te komen tot daadwerkelijke selfservice ICT, onderscheiden wij drie fasen of niveaus. Allereerst is het noodzakelijk dat de ouderwetse 1-dimensionale ontsluiting van ICT – de door veiligheid en techniek dichtgetimmerde desktop – wordt geüpgraded naar 3-dimensionale ontsluiting. Dus naast de desktop krijgt de medewerker ook web en mobile tot zijn beschikking. Daarmee biedt ICT een mix zonder vooraf keuzes en paden te definiëren.

In de tweede fase, die we Selfcontrol noemen, wordt de starheid van ICT aangepakt. Doorgaans wordt er bij veranderingen binnen zorginstellingen – denk aan nieuwe manieren van werken of de uitrol van nieuwe applicaties – een groot beroep gedaan op het handjevol echte hardcore tweede- en derdelijns beheerders. Hierdoor wordt hun werkdruk veel te hoog, met als gevolg dat ze 'nee' gaan verkopen. Dit resulteert in veel gemopper uit de organisatie en de trend om dan maar zelf, buiten de veiligheid van de ict-afdeling om, dingen te regelen. Op dit tweede niveau zorgen we ervoor dat er geen schaduw-ict ontstaat en dat de beperkte capaciteit van het tweede- en derdelijns beheer niet langer als een rem op de organisatie werkt. Dat bereik je door de eerstelijns servicedeskmedewerkers de inzichten en de tools te geven waarmee ze ict-aanpassingen kunnen doen die voorheen door echte systeembeheerders werden gedaan. Dus in plaats van alleen de tickets te registreren en die naar de tweede- of derdelijns door te schuiven, gaat hij ze nu in negen van de tien gevallen zelf oplossen. Het technische platformbeheer blijft uiteraard in handen van de technische beheerders, die op de achtergrond werken. Dit zijn bij uitstek functies die voor uitbesteding in aan-

merking komen, maar dat is een ander verhaal.

Sluitsteen

De meeste faciliterende en functionele ict-zaken kunnen dus door de servicemedewerker-plus worden behandeld. In toenemende mate kunnen zij dan ook taken delegeren aan bijvoorbeeld de afdelingsmanagers. De genoemde tooling is geschikt voor de volledige zogeheten 'zachte kant' van de ICT: de applicatiebeheerder, de functioneel platformbeheerder en afdelingsmanagers. Deze stap vormt de opmaat tot de derde fase: het selfservice portaal voor de eindgebruiker. Dat is echt de sluitsteen van dit hele bouwwerk. Want waarom zouden we die empowerment die we neerleggen bij functioneel platformbeheer, de servicedesk en de afdelingsmanager niet ook neerleggen bij de eindgebruiker? Een eindgebruiker kan namelijk uitstekend zelf het mobiele apparaat van zijn keuze uitrollen. Hij kan prima eigenhandig zijn desktop resetten als deze buiten kantoor tijden vastloopt. Probleemloos kan hij zelf zijn wachtwoord resetten, of zelf de aanvraag doen voor Visio, omdat hij de komende week een mooie tekening moet maken. Deze fase werkt aan alle kanten positief uit. De eindgebruiker is meer tevreden, omdat hij zelf keuzes mag maken die bij hem passen. De centrale ICT wordt ontlast. Het is vele malen kostenefficiënter. En dankzij toegenomen inzicht en controle krijgt een manager grotere verantwoordelijkheid voor de ict-kosten. Zo kan hij bijvoorbeeld ict-diensten waar weinig of geen gebruik van wordt gemaakt 'afbestellen' of 'uitzetten'.

Kanteling

Cam IT Solutions levert met haar Platform-as-a-Service concept (CAMCUBE) de basis voor selfservice ICT. Het bedrijf helpt zorginstellingen bij het maken van de kanteling naar selfservice ICT. Een kanteling die sowieso al is ingezet door de eerder genoemde consumerization. Concreet moet de centrale ICT het portaal inrichten waar de beschik-

bare ict-producten worden aangeboden. Daar moeten ze tevens de tooling beschikbaar stellen die de 'zachte kant' van ICT empowered. Deze tooling omvat dashboards voor inzicht en controle en workflows waarmee ze vooraf gedefinieerde routines kunnen uitvoeren; ict-acties die in het verleden door systeem- of netwerkbeheer werden uitgevoerd. Verder kan de empowerment van de eindgebruiker enorm worden geholpen door instructiefilmpjes. De tijd-investering die hiervoor nodig is betaalt zich vele malen terug doordat functioneel beheer niet iedere keer hoeft op te draven voor handelingen die medewerkers uitstekend zelf kunnen uitvoeren.

Adoptie

De technische infrastructuur van het CAMCUBE platform is al helemaal klaar voor selfservice ICT. Bestaande zekerheden zoals beschikbaarheid, performance en beveiliging blijven behouden. Maar met techniek en veiligheid alleen kom je er niet. De zorg en ziekenhuizen hebben het afgelopen jaar grote stappen gemaakt met het ontsluiten van de 3-dimensionale ICT (desktop, web en mobile). Dit zal in 2015 ook zeker nog op de agenda staan. Hiermee verdwijnt geleidelijk aan de in beton gegoten ICT, wat de weg vrijmaakt om het komende jaar en zeker in 2016 de servicedesk, functioneel applicatiebeheer en functioneel platformbeheer te empoweren. De adoptie van selfservice ICT door de gebruikerspopulatie zal de nodige tijd in beslag nemen, maar de instroom van de Y-generatie zal daar zeker aan bijdragen.



Over de auteur:
Willem Drijver is CEO
van Cam IT Solutions.