



Klantcase

Magentazorg

"Een livegang kan een janboel worden of een feest. Bij ons werd het een groot feest."



ram infotechnology

Livegang

“Een livegang kan een janboel worden of een feest. Bij ons werd het een groot feest.”

‘Onze oorspronkelijke vraag ging vooral over het vernieuwen van de aanwezige ICT-infrastructuur. We hadden verouderde werkplekken, veel verstoringen, een achterstand op ICT-gebied, geen integratie. Maar ook de relatie met de IT-leverancier was ‘verstoord’. Voor problemen die niet op hun terrein lagen, verwezen ze naar een andere partij, die dan weer terugverwees. Zulke discussies leiden tot slijtage in de organisatie. Wij wilden op alle terreinen vernieuwen. Er was behoefte aan andere ICT en aan een andere manier van ondersteuning.

De uiteindelijke vraag ging dus veel meer over de relatie, partnership, dan over de ICT. We zochten een partij die primair onze SPOC, single point of contact, is naar alle ICT-leveranciers toe. We hebben daarom ook voorbeelden hierover opgenomen in het contract. Als we een storing met de telefonie hebben, bellen we onze SPOC, ook al weten we dat die het probleem zelf niet kan oplossen. Die onderzoekt het probleem, overziet het ICT-landschap en zet de juiste partijen bij elkaar aan tafel. Dat was ons uitgangspunt toen we op zoek gingen naar een nieuwe ICT-partner, een partij die doorheeft wat de impact van ICT op de zorg is. Iets wat ogenschijnlijk klein lijkt, kan toch direct de veiligheid van cliënten in gevaar brengen en dat moet je wel doorhebben.’

SPOC-rol voorwaarde

Aan het woord is Jacco Vooijs, ICT Manager van Magentazorg. Jacco is op 1-1-2020 in dienst getreden, dus ná de voorlopige gunning van het contract aan RAM-IT, maar hij heeft de migratie zelf volledig gemaakt en spreekt dus uit ervaring over de samenwerking. ‘Voor onszelf is de SPOC-rol ook wennen. We zijn erge doeners en gaan nogal snel op de stoel van de SPOC zitten. Dat moet je dus niet doen.

We moeten RAM-IT niet vergeten! We hebben voor hen gekozen vanwege hun echte zorgfocus, waardoor zij onze applicaties, onze partners, zoals Triptic*, en onze belevingswereld goed kennen. En ze hebben ervaring met de SPOC-rol. Dus die moeten we dan ook benutten!

We kwamen uit een rekencentrum en een RDS-omgeving en zijn op 4 november 2020 live gegaan met de nieuwe internetwerkplekken. RAM-IT heeft daar een heel mooi platform voor dat honderden zorgorganisaties gebruiken. We willen graag standaardisatie en hebben ervoor gekozen om standaard en bewezen oplossingen te gebruiken.

“We zochten een ICT-partner die doorheeft wat de impact van ICT op de zorg is.”



Magentazorg

Jacco Vooijs
ICT Manager van Magentazorg



Adoptietraject al in het ontwerpproces zorgvuldig meegenomen

Ik moet zeggen dat de migratie een groot succes was, mede door het adoptietraject dat we al in het ontwerpproces zorgvuldig hadden meegenomen. We werkten met 30 mondige ambassadeurs, mensen met gevoel voor ICT op de werkvloer die het leuk vinden anderen, collega's, op weg te helpen. Enthousiasme is gewoon een kritische succesfactor. We hebben veel tijd aan adoptie en communicatie besteed. Je moet goed luisteren naar de mensen en openstaan voor alle vragen en suggesties. Ik heb zelf ook enkele dagen als floorwalker rondgelopen om direct aanspreekbaar te zijn en met eigen ogen te kunnen zien hoe de transitie gaat. Wat vinden de mensen van de oplossing, tegen welke problemen lopen ze aan.

Zo'n livegang kan een janboel worden of een feest. Bij ons werd het een feest. We hadden tijdens de migratie veel groene vlaggen, maar natuurlijk ook enkele rode. Je komt onderweg altijd issues tegen, dat weet je van tevoren, en RAM-IT is er sterk in om die flexibel op te lossen. Ik zeg erbij, dat was niet allemaal van 9 tot 5 werk.

We zijn op een maandag live gegaan en ik merkte op vrijdagmiddag dat het op de helpdesk niet drukker was dan anders. Het scheelde natuurlijk ook dat wij al met een sociaal intranet werkten en veel applicaties al SaaS en Single Sign On waren. Organisaties die overstappen op een nieuwe omgeving én ook meteen een nieuw sociaal intranet introduceren hebben het zwaarder.

Er is over de hele breedte verbroedering ontstaan

Al met al zijn we 10 jaar in de tijd vooruit gegaan. We hebben het verleden achter ons gelaten, er is over de hele breedte verbroedering ontstaan. Onze primaire taak is onze klanten, de zorgmedewerkers, te helpen met de spullen die we nu hebben. In mijn ogen is er niets leukers dan ICT voor de zorg. Je helpt mensen die anderen mensen helpen het leven beter te maken. Die houding zit in het bloed van ons hele team.

In 1x naar Azure

Interessant was dat we in 1x zijn overgestapt naar de cloud-omgeving van Azure. We zijn van nature al een Microsoft-huis, dus dat lag voor de hand. Toch zijn we op een paar punten afgeweken. We hebben namelijk wel onze fileserver gehouden en zijn nog niet over naar SharePoint. We hebben daar bewust voor gekozen, omdat we de verandering voor de gebruikers niet te groot wilden maken, geen Big Bang voor 1700 medewerkers. Mensen herkenden hun omgeving en konden nog steeds makkelijk hun bestanden vinden. RAM-IT had geadviseerd wel in 1x over te stappen, maar ze hebben zich heel flexibel en coöperatief opgesteld toen wij daarvan afzagen. Maar op termijn gaan we zeker over op SharePoint.


“Enthousiasme is gewoon een kritische succesfactor.”

Plannen voor de komende jaren

De eerste stappen zijn gezet. We hebben nieuwe werkplekken, nieuwe devices en de applicaties zijn verSaaS. Dit jaar gaan we verder om het interne netwerk op orde te brengen en alle locaties redundant te ontsluiten. Verder willen we de multifunctionals vervangen. En we starten een onderzoek naar een nieuwe telefooncentrale, uiteraard in de cloud. Beeldbellen zijn we in de zijlijn mee bezig. De echte ICT-vernieuwing zit hem vooral in de stap naar eHealth en domotica. We hebben hier een revalidatiekliniek, daar is zo verschrikkelijk veel in het zorgproces wat je met ICT kunt doen, zoals robots en serious gaming. Ik krijg steeds meer mensen aan mijn bureau met geweldige ideeën. Maar je moet eerst de ruimte creëren en zorgen dat de basis op orde is. Dan kun je verder.

Mijn aanbevelingen voor zorgorganisaties

Mijn grootste aanbeveling aan zorgorganisaties die gaan outsourcen, is om veel tijd aan de adoptie te besteden. De tweede is om veel tijd aan je netwerk te besteden, zowel LAN als WAN. De derde is om vanuit de adoptie goed de impact van de transitie in kaart te brengen en alles goed te bespreken met de gebruikers en vooral hun input serieus te nemen. We hebben door de succesvolle migratie veel krediet opgebouwd bij onze mensen, maar we zeggen ook "let op, we zijn er nog niet, we gaan nog een heleboel van jullie vragen". Daar moet je duidelijk over zijn en blijven.



"We hebben door de succesvolle migratie veel krediet opgebouwd bij onze mensen."

Wij hebben 2 architecten die goed met RAM-IT schakelen. Dat is zeker onderdeel van het succes. En een IT-regisseur met verstand zaken die mondig is en de adoptie gepromoot heeft. Dat kun je ook eisen als RAM-IT van je opdrachtgever, vind ik. Je kunt als zorgorganisatie niet achterover leunen en wachten tot de trein langskomt. Dan gaat het niet lukken. De architect moet een goede sparring partner zijn voor RAM-IT. Iemand die echt verstand heeft van ICT en bewaakt dat er werkbare oplossingen komen die goed onderhoudbaar zijn. De regisseur hebben we speciaal aangenomen om tijdens de transitie, maar ook nu en in de toekomst de regierol te vervullen. Dat is voor beide kanten waardevol.

We zijn blij met onze keuzes om het zo aan te pakken en met RAM-IT als sparring partner aan tafel te zitten. Ik vind de mensen van RAM-IT persoonlijk heel leuk, je kunt makkelijk met ze bellen en schakelen. Als ik ergens een ongenoegen over heb, wordt er gelijk een gesprek aangegaan. Het gaat minder over de techniek en meer over zaken als "Deze printer gebruiken ze hiervoor, dus let op, als die printer stuk gaat, heeft dat deze en deze consequenties voor het zorgproces". We vinden elkaar steeds makkelijker. Een soort SPOC-plus. Precies wat wij zochten.'

"Ik vind de mensen van RAM-IT persoonlijk heel leuk, je kunt makkelijk met ze bellen en schakelen."



Triptic, de makers van hét sociale intranet - Iris Intranet.

Iris Intranet is er voor de interne communicatie en samenwerking in jouw organisatie. Samen zijn zij een gouden combinatie! De kennis en kunde van Triptic gecombineerd met de functionaliteiten in Iris vormen de fundering voor de optimale digitale werkplek. Samen zorgen ze voor betere resultaten voor je organisatie én voor je medewerkers.

RAM-IT ervoor zorgt dat elke gebruiker toegang heeft tot de juiste applicaties, met de juiste rechten, in IRIS.



Premium Cloud Service Partner voor de zorg

Wij werken al meer dan 25 jaar voor uiteenlopende zorgorganisaties. Netwerkverbindingen waren in 1993 onze basis. Dat hebben we uitgebreid naar managed ICT-services, ICT-diensten en cloud-diensten voor werkplekken. Juist die combinatie maakt ons een Premium Cloud Service Partner voor de zorg. Inmiddels werken wij voor ruim honderden zorgorganisaties in de care en de cure.

De mens centraal

Hoeveel techniek ook mogelijk maakt, voor echt succes is persoonlijke contact tussen beslissers, gebruikers en wij als leverancier de voorwaarde. Wederzijds begrip en vertrouwen. De mens centraal dus. ICT komt op de tweede plaats. Maar ook daarvoor geldt: voor mensen en door mensen.

Betrokken en betrouwbaar

Het is niet moeilijk voor ons om uw ICT op afstand te monitoren en te beheren. Zorgen dat het makkelijk en veilig werkt en dat (eind)gebruikers hun werk goed kunnen doen. Daar zorgen we ook voor. Maar niet op afstand. Integendeel, we zitten er bovenop, we staan naast de eindgebruiker en de ICT-organisatie die het waar moeten maken. Betrokken en betrouwbaar. Zo zijn wij.

Onze zorgadviseurs



Oscar de Kogel
Senior Sales Consultant
06 - 10 78 63 85
odkogel@ram-it.nl



Johan Mulder
Sales Manager Cure
06 - 25 32 12 77
jmulder@ram-it.nl



Frank van der Klaauw
Sales Consultant Healthcare
06 - 51 29 87 20
fvdklaauw@ram-it.nl



Marcel van der Vaart
Relatie Manager
06 - 51 64 02 07
mvdvaart@ram-it.nl



Pieter Verdult
Account Manager Care
06 - 83 30 77 04
pverdult@ram-it.nl



Thierry Winkelman
Account Manager Care
06 - 83 84 64 80
twinkelman@ram-it.nl



ram infotechnology



Uw ICT-wensenlijstje

U mag het zeggen. Wij stellen geen voorwaarden vooraf. Uw huidige ICT-landschap is geen belemmering voor ons. We staan overal voor open. Dat kan ook, omdat ons cloud-framework eCumulus open en onafhankelijk is. Dus vertel ons wat u het liefste zou willen, waar u over 5 jaar wilt staan, of zelfs 10 jaar. Wij zijn daar ook al mee bezig.

Wij nodigen u uit om samen verder te praten over uw behoeften en de kansen die wij bieden. Schroom niet: wensenlijstje@ram-it.nl. Wij zorgen voor de rest.



Johan Mulder
Manager Sales New Business
06 - 25 32 12 77
jmulder@ram-it.nl

RAM Infotechnology

☎ 030 - 2 390 390
www.ram-it.nl
marketing@ram-it.nl

Ptolemaeuslaan 69
3528 BR Utrecht