



Gecentraliseerd datacenter verhoogt flexibiliteit en efficiëntie bij Familiehulp

Familiehulp, met meer dan 12.000 medewerkers de grootste verstrekker van thuiszorg in Vlaanderen en Brussel, heeft al zijn verschillende datacenters en servers samengebracht in één centrale, extern gehoste omgeving. De organisatie deed een beroep op ICT-leverancier Realdolmen om alle applicaties, van e-mail tot en met de op maat gemaakte erp-software, naar de nieuwe infrastructuur te migreren. Familiehulp schakelde tegelijk ook over op een pay-per-use-model, waarbij hun IT-kosten variëren naargelang het effectieve gebruik. Dat levert bovendien extra flexibiliteit op: de ICT-infrastructuur kan op elk moment worden aangepast aan veranderingen in de organisatie. Het Familiehulp-project past binnen het CloudAgile-programma van HP, waarvoor Realdolmen als eerste partner in België aan de slag ging.

“Bedrijven beperken zich vaak tot het uitbesteden van gegevensopslag in de cloud. Daar hebben we bewust niet voor gekozen”, zegt Griselda Symons, ICT-directeur van Familiehulp vzw. “Wij wilden elk onderdeel van onze omgeving uitbesteden. Het is vrij uniek om die volledige omgeving as-a-service in een datacenter te plaatsen. Dat vereist een nauwe samenwerking en een grote expertise van de ICT-partner. “

FLEXIBILITEIT EN DIGITALISERING

“Flexibiliteit is van essentieel belang voor onze organisatie”, zegt Symons. “Momenteel hebben ongeveer 850 van onze medewerkers toegang tot het systeem, maar dat aantal kan sterk fluctueren als gevolg van een aantal maatschappelijke evoluties. Enerzijds zien we een stijgende vraag naar zorg door de vergrijzing van de bevolking, en anderzijds doordat mensen steeds sneller uit ziekenhuizen worden ontslaan na een operatie of behandeling. In beide gevallen is het resultaat dat steeds meer mensen thuis nog zorg nodig hebben. Onze ICT-infrastructuur moet permanent en proactief op dergelijke fundamentele wijzigingen binnen de organisatie of op de markt kunnen inspelen.”

“Die flexibiliteit uit zich ook in het aantal updates dat we maandelijks doorvoeren”, gaat Symons verder. “Terwijl we vroeger om de drie maanden een aanpassing doorvoerden, gebeurt dat nu veel sneller. Daardoor kunnen we veel sneller inspelen op veranderingen, zonder dat dat extra werkdruk meebrengt voor ons eigen ICT-team. We evolueren in onze sector naar het aanbieden van een continue service en het is onmogelijk om dat te realiseren met ons eigen IT-team. Het systeem is nu al klaar om op een eenvoudige en haalbare manier een 24/7-dienstverlening in te voeren.” Een andere belangrijke factor is de toenemende vraag van de overheid om informatie via digitale platformen uit te wisselen, zoals bijvoorbeeld e-Health en het elektronisch patiëntendossier. “Uiteraard legt dat extra druk op de ICT”, legt Symons uit. “Die moet namelijk zorgen voor een systeem dat gemakkelijk toegankelijk is, maar tegelijk ook voldoende beveiligd, zodat de vertrouwelijkheid van de klantgegevens nooit in gevaar komt.”

GECENTRALISEERDE INFRASTRUCTUUR MET DISASTER RECOVERY

Realdolmen kan die continu beschikbare en veilige IT-infrastructuur garanderen. De nieuwe, gecentraliseerde infrastructuur bevindt zich in het datacenter van de Realdolmen Cloud. In geval van een calamiteit kan meteen worden overgeschakeld naar een back-upfaciliteit die zich op vijftwintig kilometer afstand bevindt. “Die disaster recovery is belangrijk voor ons”, zegt Symons. “In onze sector zijn er verschillende klanten die de garantie eisen dat hun zorg blijft lopen. Binnen de vier uur kunnen we een volledig nieuw operationeel systeem opzetten, zonder de kostprijs daar zwaar mee te beïnvloeden.”

VOORSPELBARE EN BEHEERSBARE IT-KOSTEN DANKZIJ PAY-PER-USE

Realdolmen staat in voor het volledige beheer van de servers,



ONZE AANPAK

de opslagsystemen, het applicatieplatform en de beveiliging – inclusief hardware en software. Familiehulp betaalt een maandelijkse fee voor deze dienst, die volledig gebaseerd is op een pay-per-use-concept. Het te betalen bedrag wordt dus bepaald door het effectief maandelijks verbruik. Op die manier wordt de IT-kost veel voorspelbaarder, en bovendien is er geen grote basisinvestering in hardware en software vereist. “Dankzij het pay-per-use-concept kunnen we de ICT-kosten onder controle te houden”, zegt Symons. “De zorgsector is geen commerciële sector, waardoor die kostprijs een heel belangrijk gegeven is. We zijn voor een stuk ook slachtoffer van de wet van de grote getallen: de grootte van onze organisatie heeft een impact op de klasse waar we op het vlak van ICT in terechtkomen. Die nood aan een professionele infrastructuur gecombineerd met de prijs, maakt het pay-per-use-model erg geschikt voor Familiehulp. Momenteel werken we met een vooraf vastgelegde marge. Zodra die marge een bepaalde limiet overschrijdt, wordt onze fee volledig transparant uitgebreid in samenspraak met de partner. Ik krijg maandelijks serviceverslagen, dus ik kan perfect zien wat er gebeurt en waar we moeten bijsturen.”

STABIELE INFRASTRUCTUUR MET STERKE PRESTATIES

De grootste gebruikersvoordelen van het nieuwe systeem zijn de stabiliteit en de prestaties, maar het cloudmodel zorgt evenzeer voor een gerust gemoed bij de IT-manager. Griselda Symons: “Het servicemodel van Realdolmen zorgt voor minder kopzorgen, wat niet wil zeggen dat we niet nauw betrokken zijn bij de uitbouw van onze ICT-infrastructuur. We blijven zelf verantwoordelijk voor het veiligheidsbeleid, dus we willen er wel nog vat op hebben.”

“We werken nu bijna een jaar in onze gehoste omgeving, en vooralsnog hebben we nog niks ontdekt waarvan we dachten dat we het anders hadden moeten aanpakken”, zegt Symons. “Contractueel was alles tot in de puntjes uitgewerkt, jaarlijks hebben we ook de mogelijkheid om door derden een professionele audit te laten uitvoeren. Vooraleer we startten met het nieuwe systeem hebben we bijvoorbeeld het disaster recovery-systeem getest en de resultaten waren ook daar positief. Een hele geruststelling dus.”

BETROUWBARE PARTNER MET KENNIS VAN DE BUSINESS

Familiehulp heeft eind 2012 een openbare aanbesteding uitgeschreven. Gezien de grootte van de organisatie dacht het bestuur meteen aan een centralisatie van de infrastructuur. “We zijn een bedrijf met twaalfduizend werknemers en vijftigduizend klanten per maand. Dat maakt het moeilijk om alles in eigen beheer te houden. Het viel ons meteen op dat de voorstellen voor een shared cloud-omgeving veel flexibeler en voordeliger waren dan ons toenmalig ICT-beleid. Dat heeft ons doen nadenken en op korte tijd zijn we van een eigen systeem omgeschakeld naar een service-georiënteerd systeem”, aldus Symons. Realdolmen heeft eind juni 2013 het project binnengehaald, waarop de partner in een periode van vijf maanden de volledige centralisatie heeft doorgevoerd. Het volledige Microsoftgedeelte is gemoderniseerd en alle applicaties zijn naar het centrale systeem geïmigreerd. Symons: “We hebben voor Realdolmen gekozen omdat we het gevoel hadden dat ze onze business goed begrepen en heel goed konden inspelen op onze behoeften. Realdolmen is ook een van onze lange-termijnpartners, en die samenwerking is altijd vlot verlopen. Hun aanpassingsvermogen naar Familiehulp toe was zeer groot.”

UITBREIDING NAAR ANDERE GEBRUIKERS

Na een succesvol consolidatie- en migratieproject is de overstap naar een cloudconcept een feit. Nu deze fase achter de rug is, gaat Familiehulp de nieuwe infrastructuur gebruiken als basis voor nieuwe automatiseringsprojecten. “Onze werknemersgroep bestaat uit een kleine duizend IT-gebruikers. Dat zijn bedienden, maatschappelijk werkers, directie, enzovoort. De rest, de andere elfduizend, zijn basiswerkers, die bijvoorbeeld bij de klant aan huis komen en puur met verzorging bezig zijn. Op termijn is het de bedoeling om van die basiswerkers ook systematisch IT-gebruikers te maken. Dan denk ik aan de opvolging van prestaties, het bijsturen en opvolgen van planning, informatie-uitwisseling en dergelijke. De communicatie die nu voornamelijk via telefoon en papier verloopt, willen we volledig automatiseren”, besluit Symons.

