



CLOUD-OPLOSSINGEN VOOR EEN BETERE WERELD

Waarom IT cruciaal is voor organisaties met
een maatschappelijke verantwoordelijkheid





CLOUD-OPLOSSINGEN VOOR EEN BETERE WERELD

In het huidige digitale tijdperk is de cloud een onmisbaar hulpmiddel geworden voor organisaties met een grote maatschappelijke impact. Mocht er immers iets misgaan – denk aan een ransomware-aanval of een technische storing – dan kan dat flinke gevolgen hebben, zeker gezien het tekort aan kennis en resources in de ICT. Daarnaast vragen specifieke ontwikkelingen in en aan de dienstverlening ook een zeer snelle reactie- en implementatietijd als het gaat om het onderliggende ICT-fundament.

Het beheer en de optimalisatie van een cloud-infrastructuur kunnen voor bedrijven een flinke uitdaging zijn. Veel organisaties denken daarnaast dat hun IT-gerelateerde uitdagingen automatisch worden opgelost als ze inderdaad overgaan naar de publieke cloud. Maar is dat ook zo? Als we het hebben over cloudbeheer bestaat er namelijk niet zoiets als 'one size fits all'; iedere organisatie kent haar eigen IT- of cloud-infrastructuur, heeft behoefte aan bepaalde applicaties en krijgt te maken met sectorspecifieke uitdagingen op het gebied van beveiliging.

De wetenschap dat je IT-processen aan de achterkant goed geregeld zijn door een vertrouwde en ervaren partner in cloudbeheer, biedt in zo'n geval een hoop zekerheid. In deze whitepaper bespreken we de voordelen van managed cloud services: waarom kan het, zeker voor organisaties met maatschappelijke impact, bijzonder waardevol zijn om de verantwoordelijkheid voor het beheer van de cloud-infrastructuur uit handen te geven?





IEDERE BRANCHE KENT ZIJN EIGEN UITDAGINGEN

Hoewel de procedures en het technische proces van managed cloud services voor verschillende organisaties met grote maatschappelijke verantwoordelijkheid niet veel van elkaar verschillen, zijn er wel degelijk sectorspecifieke uitdagingen waar zo'n organisatie vroeg of laat mee te maken krijgt. In dit deel van de whitepaper gaan we verder in op een aantal van dergelijke uitdagingen én de toegevoegde waarde die werken met een gespecialiseerde managed cloud services provider in zo'n geval biedt.

LOGISTIEK

In de transport en logistiek zijn stiptheid, betrouwbaarheid en timing cruciaal. Dit betekent dat planningen te allen tijde up-to-date moeten zijn en dat logistieke gegevens zoals voorraadbeheer, route-informatie en aankomsttijden van goederen altijd beschikbaar moeten zijn, ongeacht welke (soms ook verouderde) systemen of hardware wordt gebruikt.

Piekmomenten zonder stress

Op piekmomenten als Black Friday, Cyber Monday, of Sinterklaas en Kerst is het uiteraard van groot belang dat de logistieke processen soepel verlopen, zodat de bevoorrading op schema is en de onderliggende logistieke planning geen disrupties kent. Een goede managed cloud services provider zorgt ervoor dat onmisbare bedrijfsprocessen juist op die cruciale momenten zonder onderbreking blijven draaien. Ook het gevoel dat je managed cloud services partner weet wanneer wat belangrijk is, verhoogde aandacht biedt op de piekmomenten en haar onderhoudschema aanpast aan deze cruciale momenten, geeft veel rust. Zo kunnen logistieke bedrijven zich focussen op hun core business en hoeven ze zich geen zorgen te maken over zaken als onderhoud, beveiliging en updates van hun IT-systemen.





HUISVESTING

De organisaties die zich bezighouden met (sociale) huisvesting gebruiken complexe legacy applicaties. Met het uitfasen van deze legacy applicaties gaat veelal ook een strategie voor applicatie rationalisatie en modernisatie gepaard. De geleidelijke overstap naar een moderner platform vereist een ontwikkelplatform in de cloud, die kan zorgen voor minder complexiteit, waardoor de digitale dienstverlening naar huurders al gedurende het agile ontwikkelproces soepeler verloopt.

Afgeschermdde omgeving voor extra beveiliging

Daarnaast is het ook in deze branche, waar veel privacygevoelige informatie verwerkt wordt, belangrijk om de databeveiliging goed te borgen. Veel SaaS-leveranciers gebruiken namelijk een gedeelde infrastructuur voor hun software-applicaties. Dat lijkt handig, maar in feite is dan juist de hele keten extra kwetsbaar voor hackers en privacyschending, bijvoorbeeld via een ransomware-aanval op de betreffende leverancier. De oplossing: een weloverwogen dienstverlening en gezamenlijke security-strategie, zodat de belangrijkste risico's gemonitord en gemitigeerd worden. Door daarnaast te kiezen voor versleutelde data-opslag op basis van *immutable storage*, bouw je een extra mogelijkheid in om snel te herstellen van een dergelijke aanval en ook het forensisch onderzoek naar de oorzaak te versnellen.



OVERHEID

De lokale en decentrale overheid heeft al een flinke opmars gemaakt in het datagericht werken en sturen. Zo komt er alleen al vanuit de waterschappen dagelijks een enorme hoeveelheid data binnen die efficiënt verwerkt moet worden en is het voor gemeenten belangrijk dat de digitale dienstverlening soepel verloopt, om de verbinding met inwoners te behouden.

Digitale dienstverlening op zijn best

Met een geoptimaliseerde en beheerde IT-infrastructuur is gedecentraliseerd en datagericht werken een stuk eenvoudiger. Omdat managed cloud services vaak voor een contractduur van 5 tot 10 jaar lopen, biedt dat de gelegenheid om de belangrijkste applicaties en ecosystemen tot in detail te leren kennen én waar nodig te moderniseren. Dat biedt een prima fundament voor verbeterde digitale dienstverlening op de lange termijn en aansluiting bij gezamenlijke initiatieven. Denk in geval van gemeentes dan aan Common Ground en Haven.





ZORG

Juist in de zorg is het cruciaal dat de IT-systemen altijd beschikbaar zijn. Dit heeft immers direct impact op de zorg die een patiënt krijgt en daarmee op diens kwaliteit van leven. Daarnaast is het belangrijk dat privacygevoelige data uit een elektronisch patiëntendossier veilig en volgens de huidige regelgeving opgeslagen wordt, dat administratieve processen tot het minimum beperkt blijven en de werkplek geheel relevant is voor de zorgverlener, zodat er meer tijd beschikbaar is voor het bieden van zorg.

Van handmatige uitdaging naar een geoliede machine

Met behulp van een managed cloud service provider kunnen zorginstellingen hun IT-infrastructuur efficiënter beheren, wat leidt tot betere en veiligere zorg voor patiënten. Een managed cloud dienstverlener kan helpen bij het snel implementeren van beveiligingsmaatregelen zoals back-up- en herstelprocedures, het bieden van automatische software-updates en het monitoren van systeemprestaties om downtime te minimaliseren. Maar veel belangrijker is dat deze dienstverlener oog heeft voor de zorgverlener en die optimaal faciliteert op het vlak van ICT. Niet door heel veel 'features' aan te bieden, maar oog te hebben voor hetgeen echt nodig is om daadwerkelijk de zorg te bieden aan de cliënt of patiënt. Dit bespaart zorginstellingen kostbare tijd – en juist in de zorg is die van levensbelang.





DE HANDEN INEEN VOOR BETERE ZORG: MDO-AS-A-SERVICE

Op de gemiddelde afdeling Oncologie is de dagelijkse zorg voor patiënten een samenspel van verschillende specialisten, bijvoorbeeld oncologen, radiologen en pathologen. Vaak werken deze specialisten ook nog in verschillende ziekenhuizen. Al deze partijen komen regelmatig bijeen in een zogeheten multidisciplinair overleg (MDO), waarin een grote hoeveelheid patiënten en patiëntendossiers besproken wordt. Alle betrokken organisaties hebben hun IT op een eigen manier ingericht, wat het administratieve proces dat hier aan de achterkant bij komt kijken tot een flinke uitdaging maakte. Het niet kunnen bespreken van een dossier leidt namelijk tot uitstel van de behandeling. En zeker in de oncologische zorg kan een week vertraging flinke gevolgen hebben voor de fysieke en mentale gesteldheid van een patiënt.

In 2019 leidde dit tot het samenwerkingsverband Oncologie Midden Nederland (Oncomid), bestaande uit het St. Antonius Ziekenhuis, het Diaconessenhuis, het Meander Medisch Centrum, Ziekenhuis Rivierenland en UMC Utrecht. Ziekenhuis Gelderse Vallei, Tergooi en Rivas sloten later aan. Hierbij was het delen van data voor organisatie-overstijgende oncologische zorg en efficiënter ingerichte administratieve processen een uitdrukkelijk uitgesproken wens.

De logistiek en planning van een multidisciplinair team kan veel tijd kosten als

dit puur en alleen 'mensenwerk' blijft. Onze applicatie Vitaly is specifiek ontwikkeld om deze administratieve uitdaging soepeler te laten verlopen. Via deze 'MDO-as-a-Service' wordt patiëntinformatie van de verschillende aanwezige partijen samengebracht in een overkoepelend portaal om gezamenlijk te bespreken. Na afhandeling wordt alle data – inclusief zojuist besproken behandelinformatie en aantekeningen – teruggestuurd naar de bronsystemen. Zo is iedereen snel op de hoogte en wordt het administratieve proces simpeler.

Het inzetten van Vitaly heeft voor Oncomid een tastbaar verschil gemaakt in de kwaliteit van leven voor hun patiënten én de naaste betrokkenen. Allereerst kan door organisatie-overstijgend werken dezelfde kwaliteit van gezondheidszorg worden geboden, ongeacht de locatie. Maar naast deze externe impact is ook voor de specialisten en andere medewerkers een verschil van dag en nacht merkbaar. Door het administratieve proces te versimpelen, besparen we het UMC op jaarbasis duizenden uren werk. Waar artsen eerst 1.400 patiëntdossiers per jaar konden bespreken tijdens een MDO, passeren nu ruim 4.000 dossiers de revue. Voor het inzetten van MDO-as-a-Service werd 5% van de oncologische behandelingen binnen het UMC Utrecht doorgeschoven naar een latere datum; inmiddels is dat percentage gehalveerd. Een duidelijker voorbeeld van hoe goed geregelde IT de maatschappelijke impact kan vergroten is bijna niet te vinden!





OP MAAT GEMAAKTE OPLOSSINGEN VOOR JE EIGEN CLOUD

Hoewel er vaak gesproken wordt over 'de cloud', is de werkelijkheid dat deze cloud altijd gevormd wordt door meerdere clouds. Datacenters, private clouds, publieke clouds, diverse SaaS-applicaties, het netwerk, de werkplek, et cetera: het is het samenspel van het geheel dat de cloud vormt. Als dit geheel niet gemanaged wordt, ben je bij technische problemen aangewezen op een anoniem klantportaal, waarbij het maar hopen is dat je support ticket binnen een aantal werkdagen wordt opgepakt.

Daarnaast zullen verschillende afdelingen van dezelfde organisatie werken met andere toepassingen, interfaces en tools. Zelfs twee collega's op eenzelfde afdeling kunnen een verschillende ondersteuningsbehoefte hebben, bijvoorbeeld doordat ze een ander merk laptop gebruiken, of andere verantwoordelijkheden

hebben. Dan is het prettig om met een centrale partner te kunnen schakelen die meedenkt over wat voor jouw situatie relevant is. Met andere woorden: er is behoefte aan een cloud-op-maat oplossing, oftewel een ideale cloud.

Open Line kijkt samen met de klant naar de IT-infrastructuur, benodigde applicaties en de uitdagingen op het gebied van beveiliging. Op basis daarvan maken we een advies op maat voor een goed beheerde, relevante en ideale cloud. Wij leunen hierbij op doordachte processen, procedures, een eigen automationplatform en heel veel kennis en ervaring. Hiermee kunnen we onze klanten ook op de lange termijn continuïteit en functionele ondersteuning bieden. Wat ons betreft is beheer meer dan simpelweg het presenteren van een portal: het gaat ook over interactie en er op de juiste momenten zijn. Dit doen we door te investeren in een langdurige relatie, gebaseerd op vertrouwen.

DE 3 R'EN VAN OPEN LINE

De eerste stap bij ieder partnerschap is om elkaar goed te leren kennen. We helpen klanten bovendien om hun hulpvraag scherper te formuleren door te werken met de 3 R'en:



STAP 1: ROADMAP

Waar staan we en wat moet er gebeuren? We brengen samen alles in kaart, stellen prioriteiten en maken een tijdlijn.



STAP 2: RANDVOORWAARDEN

Welke technische randvoorwaarden zijn er nodig om van start te gaan? Vanuit onze ervaring komen we met advies op maat.



STAP 3: RISICO'S

Wat zijn de belangrijkste bedrijfsrisico's en welke dreigingen zijn daaraan gekoppeld? Op basis daarvan stellen we scenario's op.



OPEN LINE MANAGED CLOUD SERVICES, POWERED BY CISCO

Bij Open Line leveren we maatwerk om het samenspel tussen techniek, functionaliteit, processen, procedures, oplossingen, leveranciers en mensen onder te brengen in een ideaalconcept. Een concept dat moet meegroeien met de technologische mogelijkheden en de bedrijfsdoelstellingen van de klant. We werken gericht aan het versterken van zwakkere punten en de toepassing van onze sterke punten. Daarin kiezen wij ervoor om met de producten van Cisco te werken, vanwege hun sterke reputatie en opgebouwde expertise op het gebied van netwerktechnologie en security. Waarbij we sterk leunen op de verregaande integratiemogelijkheden.

Onze kracht ligt in het feit dat we uitsluitend langdurige samenwerkingen aangaan, zowel

met leveranciers als met klanten. Hierdoor hebben we veel kennis kunnen opbouwen over de voornaamste bedrijfsprocessen, de belangrijkste applicaties, het ecosysteem en – niet geheel onbelangrijk – de dienstverlening.

Door deze aanpak leren we onze klanten tot in de puntjes kennen en weten we precies wanneer het erom spant. Juist op het moment van de waarheid is het immers van groot belang dat de bedrijfsprocessen, en dus ook de onderliggende clouddienstverlening, vlekkeloos blijven draaien. Als stille kracht achter de schermen bieden wij onze klanten de zekerheid dat hun maatschappelijke dienstverlening ook op zulke momenten ongehinderd doorloopt. Dat noemen we *trusted IT with a smile* – powered by Cisco.



+31 88 500 6700
info@openline.nl
www.openline.nl

