



## IT-infrastructuur en IT-afdeling Vivent toekomstbestendig en ontzorgd met Insight als Managed Services Partner

### Story Snapshot

Bij een zorginstelling draait alles om het kunnen bieden van goede zorg. IT kan daarbij een ondersteunende functie hebben, maar wat als veel van de uren gaan zitten in het draaiende houden van je IT-infrastructuur en er op dat moment geen ruimte is om in te zetten op de toekomstbestendigheid ervan?

Vivent ging met Insight aan de slag in een traject voor vernieuwing en partnership.



### Achtergrond

Vivent is een zorgexpert in 's-Hertogenbosch en omgeving en voorziet mensen, zowel bij hen thuis als vanuit de woonzorgcentra, van de beste zorg. Ze hebben de mensen, de kennis en de ervaring in huis om die zorg te bieden. Door goed samen te werken met de cliënten en mantelzorgers zorgen de 1500 medewerkers en ruim 800 vrijwilligers ervoor dat mensen het beste uit hun dag kunnen halen.

### Uitdaging

Bij Vivent draait alles om het kunnen bieden van goede zorg en daarop is de technologie die zij inzetten zoveel mogelijk afgestemd. Op het moment dat Chuck van Eekelen in 2022 als Projectleider ICT bij Vivent aan de slag gaat, is het zijn taak om te zorgen voor een toekomstbestendige automatiseringsafdeling en dito IT-infrastructuur.

"We liepen wat achter met de IT-ontwikkelingen en we hadden op het moment dat ik startte een tekort aan IT-mensen. Dat is geen ideale situatie. Vivent gebruikte op dat moment een hybride omgeving, op basis van Azure in combinatie met eigen servers, maar de wens was om alles op termijn cloudbased te gaan doen. Die wens kwam voort uit ons nieuwe ICT- en zorgtechnologiebeleid, waarin onder andere ook mobile first, alles as a service, veiligheid en compliancy als leidende principes werden aangeduid. De specifieke zorgapplicaties die gebruikt werden, moesten ook ondersteund worden door het nieuwe cloudplatform. Daar moet uiteraard beveiliging op plaatsvinden en de devices die de zorgmedewerkers daarvoor gebruiken moeten werken. Zijn er problemen, dan moeten we die zo spoedig mogelijk zien te verhelpen. Mooie, maar ook grote wensen. Aangezien ik aan het draaiende houden van de IT al een dagtaak had, wilde ik een IT-partner bijschakelen. Insight had Vivent in het verleden al eens geholpen om van commerciële Microsoft-licenties over te gaan naar zorglicenties en dat scheelde toen veel geld. Dergelijke proactieve ondersteuning konden we wederom goed gebruiken," aldus Chuck.

De vraag die bij Insight werd neergelegd was tweeledig. Help de organisatie met de verdere gang naar de cloud en zorg voor de nodige ondersteuning om het nieuwe cloudplatform optimaal te laten functioneren. Op die manier zouden de IT-beheerders zich volledig kunnen gaan concentreren op de zorggerelateerde ondersteuning van de organisatie en meer ruimte hebben om vooruit te kijken.

*"Aangezien ik aan het draaiende houden van de IT al een dagtaak had, wilde ik een IT-partner bijschakelen. Insight had Vivent in het verleden al eens geholpen om van commerciële Microsoft-licenties over te gaan naar zorglicenties en dat scheelde toen veel geld. Dergelijke proactieve ondersteuning konden we wederom goed gebruiken."*

Chuck van Eekelen  
Projectleider ICT, Vivent

*"Er werd duidelijk goed naar ons geluisterd, want het uiteindelijke voorstel voldeed aan al onze wensen en was ook binnen budget. Dat is gewoon heel prettig. Ze waren overduidelijk de juiste partij om ons te helpen bij zowel de gang naar de cloud, als ons te voorzien van continue IT-ondersteuning,"*

Chuck van Eekelen  
Projectleider ICT, Vivent



## De Oplossing

Via diverse sessies werden alle wensen in kaart gebracht, de huidige en gewenste situatie besproken en de vervolgstappen uiteengezet. De vervolgstappen worden vervolgens via de Plan, Build, Manage-methodologie van Insight uitgerold.

"Tijdens een van de eerste sessies werd het al snel duidelijk dat om te komen tot de gewenste managed omgeving er een aantal zaken moesten veranderen. Om ons IT-beheer te ontlasten zouden de fysieke servers eruit gaan en echt alles naar de cloud verhuisd worden. Er werd gekeken naar de beste moderne werkplek, de beveiliging en hoe we allerlei processen, zoals het onboorden van mensen, zoveel mogelijk konden standaardiseren. Er werd duidelijk goed naar ons geluisterd, want het uiteindelijke voorstel voldeed aan al onze wensen en was ook binnen budget. Dat is gewoon heel prettig. Ze waren overduidelijk de juiste partij om ons te helpen bij zowel de gang naar de cloud, als ons te voorzien van continue IT-ondersteuning," vervolgt Chuck.

"Hoe goed je de zaken van te voren denkt te ondervangen, een groot project zoals dit verloopt toch altijd net iets anders dan verwacht. Het is daarom belangrijk om goed te blijven communiceren met elkaar. Doen we nog de juiste dingen? Waar gaan er dingen mogelijk mis en hoe lossen we het op naar ieders tevredenheid? Het is mijn ervaring dat je er echt voor moet zorgen dat de communicatie en planning helder is en goed blijft. Net als bij ieder ander partnership is het goed om elkaar scherp te houden, goed naar elkaar te luisteren en je dienstbaar en proactief op te stellen. Ik denk dat we daarin goed zijn geslaagd. Uiteindelijk hebben we samen, toch behoorlijk volgens planning, binnen een half jaar grote veranderingen bij Vivent kunnen doorvoeren," zegt Luuk van Eijden, Executive Account Manager Healthcare bij Insight.

## Resultaat

Vivent beschikt nu over een goed functionerend cloudplatform waarop de moderne werkplekken worden uitgerold. Dit alles met 24/7 ondersteuning vanuit Insight.

"Vanaf de eerste dag voelde dit als een echte samenwerking. Er wordt proactief meegedacht, geluisterd en het team van Insight vult ons IT-beheer echt aan. Hierdoor kunnen wij ons beter focussen op de zaken die er voor ons echt toe doen. Zo kunnen wij ons gaan richten op het makkelijker maken van de zorg. Het aantrekken van een steunkous kunnen we met IT niet verbeteren, maar we kunnen wel zorgen dat administratie minder tijd kost met behulp van optimale workflows voor onze zorgmedewerkers. Wetende dat de basis van onze IT in goede handen is bij Insight, kunnen we dit soort zaken nu echt beetpakken en nadenken over nieuwe IT-toepassingen in de zorg. Bij Insight is er altijd een expert om mee te sparren," besluit Chuck.

## HIGHLIGHTS

- Toekomstbestendige IT-infrastructuur en werkplekken
- Managed Services van Insight
- 24/7 ondersteuning
- Sparringpartner