

Kunt u mij de weg naar de cloud vertellen, meneer?



Een marsroute over vijf sporen

Kunt u mij de weg naar de cloud vertellen, meneer?

Een marsroute over vijf sporen

Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. De applicaties
3. Persona's versus gebruikers
4. Devices
5. Infrastructuur
en beheer
6. Samenvattend

Auteur

Willem Drijver,
CEO Cam IT Solutions

Uitgave

November 2017

Copyright

Cam IT Solutions

Opmaak

LONCC, Deventer



Zorgorganisaties kennen zo langzamerhand wel de voordelen en winstpunten van IT uit de cloud.

De vraag is dus niet meer zozeer 'Moet ik naar de cloud?' Het antwoord op die vraag is inmiddels een overtuigend 'Ja'. Minder helderheid bestaat er over het antwoord op de vraag 'Kunt u mij de weg naar de cloud vertellen, meneer?' 'Hoe kom ik daar?'

In deze white paper zetten wij de weg naar de cloud uiteen. Een marsroute over vijf sporen.



1. Inleiding

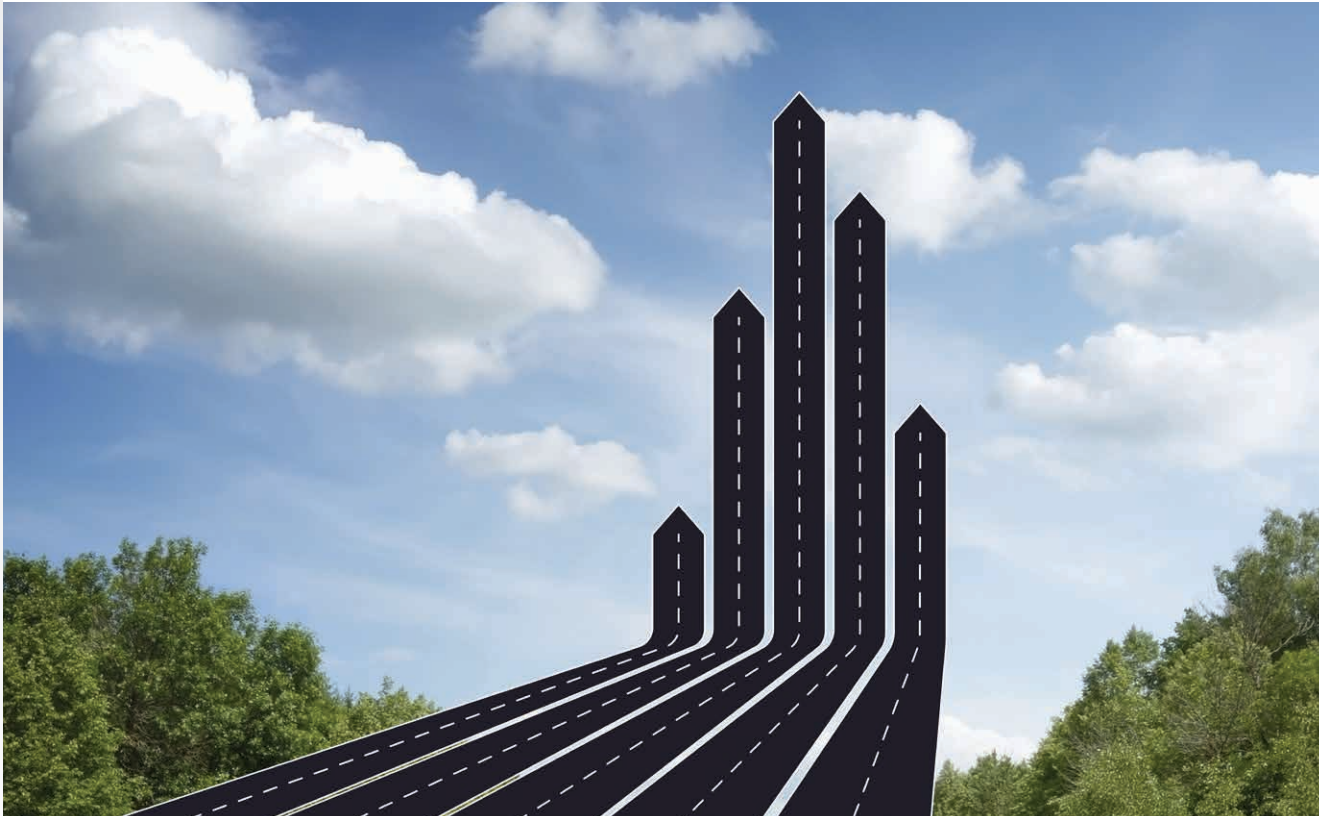
Organisaties in de zorg gaan de komende vijf tot tien jaar naar de cloud. De gemiddelde zorginstelling – gesteld dat die zou bestaan – staat al met verschillende IT-onderdelen met één voet op die weg naar de cloud. Maar gaandeweg dat traject merken zij dat een praktische marsroute naar de cloud nog ontbreekt. Aanvankelijk lijkt de reis naar de cloud te verlopen over een lineair tijdspad met mijlpalen. Bij nader inzien blijkt dat het niet een enkelbaans eenrichtingsnelweg is, maar dat het pad bestaat uit meerdere sporen. Daarbij verschillen per spoor ook nog eens de snelheids- en andere verkeersregels.

Tijdens de marsroute naar de cloud moet je dus meerdere sporen kunnen overzien en managen. Ook moet je kunnen bepalen wanneer je welke stap zet op welk spoor. Wanneer je halverwege die route bent naar de cloud, wil dat namelijk niet zeggen dat je op elk van die vijf sporen ook halverwege bent. Hoe dat zit, wordt duidelijk als we eens nader kijken naar de vijf sporen die wij zien op die marsroute naar de cloud:

1. Applicaties
2. Gebruikers/werkplekken
3. Devices
4. Infrastructuur
5. Beheer

De reis naar de cloud is een pad dat uit vijf verschillende sporen bestaat

2. De applicaties



Het eerste spoor – de applicaties – speelt een voorname en misschien zelfs leidende rol in de route naar de cloud. Bij het naar de cloud brengen van applicaties kun je kiezen voor de natuurlijke evolutie. Dat betekent dat je de meest disruptieve applicaties voor wat het veranderen van de werkprocessen betreft, als eerste naar de cloud brengt. Denk aan applicaties ter ondersteuning van de zorgmedewerker die minder op kantoor werkt, maar sinds kort meer actief is in de wijk bij de cliënten.

Anderzijds kunnen applicaties in de backoffice, die al decennia zonder

opvallende verstoringen werken, nog wel een paar jaar op hun plek blijven. Die veranderen noch de business noch de kostencase. Wat die kosten betreft, is het zelfs zo dat een vroegtijdige transformatie naar de cloud van de legacy-systemen waarschijnlijk een forse investering zal vergen. Zeker is er ook voor deze applicaties een cloud-route, maar het natuurlijke moment om die stap te zetten, ligt ruim na dat van alle andere applicaties. Kortom, functionaliteit bepaalt voor een belangrijk deel de timing van het overbrengen van een applicatie van het eigen platform naar de cloud.

Communicerende vaten

Een gemiddelde zorginstelling in de care heeft zo'n 50 applicaties, een gemiddeld ziekenhuis heeft er een slordige 500. Hieruit volgt logischerwijs dat het marstempo van een ziekenhuis richting de cloud anders is dan dat van een zorginstelling in de care. Maar voor beide kanten in de zorg geldt dat wanneer ze de journey naar de cloud met goed resultaat willen volbrengen, ze in deze vijf sporen moeten denken. Per spoor bekijk je de uitdagingen en bepaal je wat je vertreksituatie is. Door in die vijf sporen te denken, krijg je inzicht in de communicerende vaten tussen deze vijf. Je begrijpt de autonome natuurwetten en verkeersregels per spoor. De consequenties van iedere actie op een van deze vijf sporen worden helder voor de business en voor financiën.

Het applicatiespoor bepaalt grotendeels het tempo in de andere sporen

Sturen

Gezien het belang van de applicaties bepaalt de voortgang in dit spoor grotendeels het tempo in de andere sporen. Door applicaties over te brengen van de on-premise-omgeving – dus van het eigen platform – naar een publieke omgeving, worden ze SaaS (Software-as-a-Service). Met andere woorden, de directe IT om die applicaties te laten draaien – infrastructuur en beheer – verhuist mee.

De journey naar de cloud is dus een omvangrijke onderneming. Maar wie de aanpak op deze manier uitsplitst, ziet vrij gemakkelijk waar op moet worden gestuurd en wat volgend is. Sturing vindt vooral plaats op de eerste twee sporen: applicaties en gebruikers. Zo is het bijvoorbeeld weinig zinvol om in dit kader te sturen op infrastructuur, omdat dit per definitie een faciliterend spoor is. Datzelfde geldt voor de devices en het beheer.

Daarom is het van wezenlijk belang voor een partij als CAM, als partner/provider van de toekomst, én voor onze klanten om te weten welke applicaties deel uitmaken van het veranderende werkproces.

Dat zijn namelijk de applicaties die als eerste de juiste ondersteuning gaan bieden vanuit de cloud. Dus classificeer de applicaties; welke functie hebben ze; waar staan ze in het veranderingsproces; wat kosten ze en hoe is een en ander beveiligd? Heb je hier goed zicht op, dan kun je prima de marsroute van een applicatie naar de cloud bepalen.

3. Persona's versus gebruikers



Het is goed dat er steeds meer aandacht is voor de gebruikers en hun werkplekken. Alleen wordt hun rol in die reis naar de cloud nog altijd onderschat. In discussies over de cloud gaat het vaak over de keuze voor Microsoft Office 365 of een ander pakket, alsof een dergelijke product-keuze de gehele journey naar de cloud omvat. Prachtig natuurlijk dat dit pakket de nieuwe werkprocessen op een collaboratieve manier ondersteunt.

Maar bij deze keuze op basis van functionaliteit en ondersteuning van de werkprocessen, wordt de gebruiker over het hoofd gezien. Die zijn het waarschijnlijk gewend om op een desktop te werken met een oude versie van Office. Wanneer er uitsluitend vanuit de applicaties wordt

gedacht, zonder de gebruikers hierin mee te nemen, wordt de journey een kansloze missie. De gebruiker moet parallel aan de overwegingen en de uiteindelijke keuze voor die applicaties aan het werkproces worden gekoppeld. Dit doe je ons inziens het best door de gebruikers te categoriseren in zogeheten persona's.

Identiteit van een gebruiker

Voor een applicatie waren functie, beveiliging en kosten bepalend voor de marsroute naar de cloud. Voor de gebruikers draait het veel meer om wat het werkproces is, hun functionele behoefte vanuit dat werkproces, en hoe dat zich verhoudt tot de IT-kant en de applicatiekant. De verschillen hierin brengen je onder in persona's, die niets anders zijn dan groepen mensen met een gemeenschappelijke behoefte hebben aan IT. Zeg maar een functionele groep – wat iets wezenlijk anders is dan een functie-groep.

Persona's overstijgen het profiel van de bevoegdheden en privileges van gebruikers

Zo kan een salesvertegenwoordiger lid zijn van dezelfde personagroep als een ambulante zorgmedewerker. Hun overeenkomstige functionele profiel omvat ambulant werken, met korte interacties met IT die vaak bestaan uit snel iets registreren wat op een later moment op een ander werkstation verder wordt uitgewerkt. Het definiëren van deze persona's overstijgt het profiel van hun bevoegdheden en privileges. Niet de functie, maar eerder de identiteit van een gebruiker bepaalt uiteindelijk de bevoegdheden op een applicatie, maar ook welke devices iemand nodig heeft.

Wie ambulant werkt, moet bijvoorbeeld snel webbased bij allerlei documenten of informatie kunnen, maar moet ingevoerde data later in alle rust kunnen uitwerken op een zwaardere omgeving. De koppeling van zo'n persona geeft dan aan dat hij naast applicatie 1, 2 en 3, ook een tablet of smartphone nodig heeft voor snelle invoer, plus een landingsplek op een vaste locatie – het kantoor, of thuis – met een groot beeld-

scherm en draadloos toetsenbord. Dus in die personagroep leg je een link tussen applicaties, de gebruikers en de devices die worden gebruikt. Door al deze behoeftes en noodzakelijkheden vast te leggen in persona's heb je direct een heldere vertaalslag naar welke devices waarvoor nodig zijn. En daarmee hebben we tegelijk het derde spoor in de journey naar de cloud te pakken.

4. Devices



Stel dat een zorginstelling acht persona's heeft gedefinieerd. Het is belangrijk om functioneel te differentiëren, maar tegelijkertijd technisch te uniformeren. Doe je dat laatste niet, dan loop je het risico dat je voor iedere persona twee, drie of nog meer verschillende manieren van werken met IT onderscheidt. Voor je het weet, haal je jezelf tientallen deliverystraten op de hals.

Om dit te voorkomen standaardiseren we de techniek, maar houden de functionaliteit flexibel. Dat betekent dat we niet langer allerlei verschillende typen desktops, laptops, tablets en smartphones beschikbaar stellen. We stellen een beperkt aantal gestandaardiseerde clients samen, die de benodigde applicaties – waarvan we al weten dat die worden gebruikt – kunnen ondersteunen. In de desktopstore en webstore kunnen deze clients worden gekozen.

Het is belangrijk om
functioneel te differentiëren,
maar tegelijkertijd
technisch te uniformeren

De hele ontwikkeling van hoe je omgaat met cloud devices en hoe je de gebruikers faciliteert zodat ze bij die cloud applicaties kunnen komen, koppel je dus aan die persona's. Voor deze persona's is er derhalve een lijst van enkele standaard-devices beschikbaar.

Het definiëren van de persona's is zeker geen eenvoudige materie, maar op basis van onze ruime ervaring in de zorg en de vele best practices waar CAM bij betrokken was en is, hebben wij de meest gebruikte persona's reeds gedefinieerd. Ook voor de invulling van de applicatiestore, webstore en desktopstore hebben wij diverse concepten ontwikkeld, die een zorginstelling of ziekenhuis kan adopteren. Er is dus al enorm veel voorwerk gedaan.

5. Infrastructuur en beheer



Breng deze drie sporen – applicaties, gebruikers en devices met de persona's als bindmiddel in het midden – als één samenhangend plan bij elkaar. Alle drie de sporen zijn aan elkaar gekoppeld vanuit die persona's. Wie dit goed heeft ingericht, kan voor de applicaties die het eerst overgaan de stap maken. Dit is een geleidelijk proces en geen plotselinge kanteling van 180 graden. Deze eerste drie verhouden zich ten opzichte van elkaar als communicerende vaten. Maar als geheel vormen zij op hun beurt ten opzichte van de overige twee sporen – infrastructuur en beheer – eveneens een communicerend vat. Want iedere stap op een van die eerste drie sporen – een applicatie met een bijbehorende gebruiker, vanuit een

bepaalde persona met de keuze van devices – betekent verlichting van de eigen infrastructuur en beheer. Die nemen stapsgewijs af tot het moment aanbreekt dat het niet langer zinvol is een eigen infrastructuur zelf te onderhouden. De schaalgrootte is dan zodanig gekrompen dat je een en ander niet langer gestandaardiseerd kunt managen, waardoor de kosten daarmee niet langer in verhouding staan. Op dat moment is het inschakelen van een platform dat alle techniek regelt, raadzaam. Sterker nog, het is het beste om parallel aan het vaststellen van de marsroute van de applicaties naar de cloud, de keuze voor de platformprovider te maken. Dat maakt het vervolg namelijk vele malen simpeler.

Uitbesteding

Er is zelfs een scenario denkbaar voor de kleinere zorginstellingen, dat wanneer zij alle applicaties in de cloud hebben ondergebracht, zij helemaal geen eigen infrastructuur meer nodig hebben. Voor deze instellingen ligt de focus op de eerste drie sporen, aangezien de marsroute van die laatste twee sporen uiteindelijk een doodlopende straat wordt. Voor de grotere organisaties zal een platform de applicaties beschikbaar moeten blijven stellen naar de gebruikers en persona's, al hoeft dat niet langer meer in eigendom noch binnen de eigen muren te zijn. In dat geval verzorgt een externe partij dat platform. Voor het uitbesteden van de infrastructuur hoeft een instelling dus niet per se te wachten tot alle applicaties over zijn naar de cloud.

Want vergeet niet dat de reis naar de cloud vijf tot tien jaar in beslag zal nemen, als je het goed wilt doen. Door parallel met die eerste drie sporen, de overige twee van infra en beheer, ook naar de cloud te brengen, heeft een zorginstelling tijdens de restsituatie – waarbij een deel al over is naar de cloud en de oudere applicaties nog achterblijven – zelf geen technische zorg meer over IT. De overgang naar de cloud is dan goed geregeld, omdat de platformprovider ervoor zorgt dat beide soorten applicaties probleemloos blijven functioneren: SaaS én niet-SaaS.

Want de zorg voor een eigen infrastructuur is pas weg, nadat de laatste applicatie over is gegaan naar de cloud. Ook wanneer er van de oorspronkelijke 500 applicaties nog maar tien niet aan de marsroute zijn begonnen, blijft die eigen infrastructuur nodig. Ook op die resterende applicaties moeten medewerkers namelijk inloggen en misschien data raadplegen en invoeren.

Om nu toch het optimale voordeel van cloudbased werken te genieten, ondanks dat nog niet alle applicaties cloud-ready zijn, kun je met een private cloudplatform zowel die SaaS- als niet-SaaS-applicaties met elkaar verenigen zonder zelf nog het technische beheer te hoeven doen.

Maak parallel aan de marsroute van de applicaties naar de cloud de keuze voor een platformprovider

On-platform

Een zorginstelling kan er dus voor kiezen om tijdens die hele reis naar de cloud beide soorten applicaties op één omgeving te laten draaien. Dat geldt met name voor de grote en middelgrote organisaties.

Door de reis naar de cloud met een private cloud platform te maken, veranderen de on-premise-applicaties dan in zogeheten 'on-platform-applicaties'. Applicaties die achteraan lopen tijdens de marsroute gaan dus van 'on-premise' naar 'on-platform' naar cloud. En dat terwijl de resterende infrastructuur in eigen handen, gelijk is aan nul.

Voor de volledigheid: je zou kunnen zeggen dat de vijf sporen in een vereenvoudigde weergave twee sporen zijn. In het eerste spoor zitten dan applicaties, gebruikers en devices, en in het tweede spoor infrastructuur en beheer. Door beide sporen parallel aan elkaar te laten lopen middels een zorgplatform als de CAMCUBE, weet je zeker dat alle applicaties tijdens die hele marsroute probleemloos de benodigde ondersteuning blijven bieden. Zelfs wanneer dat punt wordt bereikt dat alle applicaties in de cloud zitten, zelfs dan blijft een platform nodig om de delivery van de applicaties naar de gebruikers te verzorgen.

Er zit tegen die tijd nog steeds een dusdanige complexiteit tussen die applicatie-laag en de gebruikers in hun werkproces, dat dit niet zonder platform kan. Identificatie, single sign-on, hoe de interface eruit ziet, dat het functioneert, dat het allemaal praat met elkaar en koppelt met elkaar, dat aan de KPI's voor delivery van deze applicaties is voldaan zoals beschikbaarheid, security, performance enzovoort. Al deze zaken moeten worden geregeld. Dat is iets dat nimmer bij een van die vele applicatieleveranciers kan komen te liggen. Dit platform heeft in dat stadium niets meer te maken met de eigen infrastructuur.

6. Samenvattend



Klanten met wie Cam IT Solutions in gesprek is, geven vrijwel zonder uitzondering aan dat ze niet langer zelf het beheer van hun ICT willen of kunnen doen. Door de inzet van de CAMCUBE zijn organisaties die in die marsroute zitten van de zorgen af van het beheer van een eigen IT-omgeving. Veelal is dat ook de werkelijke beweegreden achter die cloud-plannenmakerij: het ontmantelen van de eigen technische beheerorganisatie en toegroeien naar een echte regieorganisatie. Maar wie dit pad opgaat, of daar al de eerste schreden op heeft gezet: focus dus niet alleen op de applicaties.

Er zijn nog vier andere sporen die op elkaar ingrijpen. Deze vijf sporen vormen tezamen de twee hoofdstromen van applicaties, gebruikers en devices enerzijds en infrastructuur en beheer anderzijds. Vanuit onze expertise adviseren wij om beide hoofdstromen parallel aan elkaar in gang te zetten. Gaandeweg deze route – met het overgaan van steeds meer applicaties naar de cloud – neemt de behoefte aan de eigen infrastructuur af. Maar tegelijkertijd neemt de hoeveelheid functionaliteit richting gebruikers en devices toe, zoals voorzieningen met mobile appstores, webstores enzovoort. Zo heeft CAM recent de vingerafdrukherkenning op smartphones in gebruik genomen, zodat zorgmedewerkers snel en gemakkelijk op hun websessie verder kunnen werken.

Het werkelijke doel van de journey naar de cloud is vaak het ontmantelen van de eigen technische beheerorganisatie en toegroeien naar een regieorganisatie

De behoefte aan een platform blijft derhalve bestaan. En met onze standaards in de vorm van kant-en-klare persona's en gestandaardiseerde devices kunnen wij zorginstellingen nagenoeg out-of-the-box richting de cloud begeleiden. Vanzelfsprekend is ons platform ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd. Dus je weet in ieder geval zeker dat voor iedere applicatie die via ons platform wordt ontsloten, de informatiebeveiliging prima geregeld is.

The logo consists of the word "cam" in a white, lowercase, sans-serif font, centered within a solid purple square. This square is itself centered within a larger white square frame.

cam

Contact

Cam IT Solutions B.V.

www.cam.nl

Edisonbaan 6

3439 MN Nieuwegein

T +31 (0)30 6005030