



De mens centraal



ram infotechnology



Op de foto zien we een screeningsradioloog die aandachtig de resultaten van digitale röntgenfoto's bestudeert. Toch is zij niet de enige mens die hier centraal staat. Achter deze foto gaat een hele wereld van ICT voor de zorg schuil.

Het is onze visie op hoe ICT integraal bijdraagt aan de wereld waarin wij leven, waarin de mens, ieder mens, centraal staat.

In dit geval de wereld van het borstkankeronderzoek en het project BK2020. Binnen dit project is het hele mammografieproces door slimme ICT vernieuwd en enorm versneld en verbeterd. Wij hebben hierin, samen met vier partners, een belangrijke rol gespeeld. U kunt hier meer over vinden op onze site of ons YouTube-kanaal.

Het is één voorbeeld van ICT-innovatie waaraan wij voortdurend werken. In de zorg, maar ook daarbuiten. Innovatie die ons allemaal ten goede komt. Dat is de drijfveer van onze dienstverlening. In deze brochure leest u er alles over.

www.ram-it.nl/bk2020

www.ram-it.nl/youtube

**De mens
centraal**

De mens centraal

De mens centraal. Dat is natuurlijk een prachtige gedachte. Maar als je diensten levert voor ICT uitbesteden, hoe doe je dat dan? ICT uitbesteden gaat toch over techniek, zou je zeggen.

Dat is ook zo. En we hebben het ook graag over techniek. We nemen standpunten in over onderwerpen als de public cloud of verSaaS, we onderbouwen keuzes voor klanten als ze zelf niet zeker zijn, we adviseren open en eerlijk op basis van onze eigen ervaringen over wat wel en niet voor uw gebruikers werkt, we hebben een duidelijke mening over allerlei innovaties en delen die met u. Ook al verandert technologie continu, we zijn in control, we groeien mee, we innoveren zelf net zo hard. De vele nieuwe klanten van de afgelopen jaren, alle klantcases, de uiteenlopende certificaten en normeringen sterken ons hierin.

Toch laten we techniek nu voor zich spreken. Want we willen het met u over de mens hebben. De mens die door techniek zijn of haar werk beter kan doen. En dat is wat onze opdrachtgevers zoeken. Voor hun klanten, voor hun eigen medewerkers als eindgebruikers, voor hun ICT'ers, voor hun managers, hun bestuurders en soms zelfs hun ICT-leveranciers. Ze willen allemaal weten waar ze aan toe zijn, wat ze mogen verwachten.

Dat gaat over partnership, samenwerken, kennisdelen, regie, aanspreekpunt zijn (SPOC). Over vertrouwen, betrokkenheid, betrouwbaarheid, emotie, meeleven. Of, zoals een zorgklant onlangs tegen een van onze medewerkers zei: "Het is net alsof je een collega bent!"

**Betrokken en
betrouwbaar**

**De mens
centraal**

**Premium
Cloud Service
Partner**

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid staat centraal in de relatie met onze klanten. Het is een belofte waar we als RAM Infotechnology (RAM-IT) echt voor gaan. Dat doen we met harde afspraken in de Service Level Agreement (SLA) over zaken als uptime en bereikbaarheid. Maar net zo goed met andere afspraken over 'zachte' zaken als samenwerking, partnership en klantervaringen.

SLA en XLA

Als je de harde SLA-afspraken haalt, betekent het niet per definitie dat een klant tevreden is. Dat zit hem vaak in andere aspecten. Voor eindgebruikers, zorgverleners, beheerders en ICT-managers gaat het ook om het persoonlijke contact, klaar staan, inleven, die stap extra. Al deze zaken leggen we dus ook vast, maar dan in een XLA, een eXperience Level Agreement, de 'ervaren klanttevredenheid'.

RAM-IT Balanced Scorecard

Juist daarop willen we het als organisatie goed doen, vanuit onze overtuiging dat je zo een solide basis legt voor een langdurig partnership. Om hierop te kunnen sturen, hebben we onze eigen meetmethodiek ontwikkeld, op basis van een Balanced Scorecard (BSC). De dialoog die dat oplevert, stelt ons in staat om van klanttevredenheid werkelijk prioriteit te maken.

Adoptie

Hoe zorgen we ervoor dat de eindgebruiker echt blij wordt van de nieuwe online werkplek en er probleemloos mee werkt? Een vaak onderschat vraagstuk met grote impact op de organisatie. Tegenwoordig nemen wij hiervoor mede verantwoordelijkheid. We stippelen een adoptietraject uit, gericht op de behoeften per type werkplek en de 'digivaardigheid' van gebruikers. Met een toegespitst programma, optioneel met proeftuin, leiden we vervolgens met onze adoptiepartners de digitale transformatie van (zorg) professionals in goede banen. Een uiterst serieuze aanpak!



SLA en XLA

Balanced Scorecard

Adoptie

De mens
centraal

Klant-
tevredenheid

Zorg

We hebben klanten in diverse markten, verspreid over heel Nederland. Maar ICT voor de zorg is onze specialiteit. We hebben daar bewust voor gekozen, omdat ICT voor de zorg, care én cure, een hele belangrijke factor is en wij daar de bijpassende services, mensen en mentaliteit voor hebben. Wij kunnen de zorg niet beter maken, dat doet de zorg zelf, maar we kunnen wel vanuit onze ICT-expertise bijdragen aan een betere zorg. En daar ligt onze ambitie. Waarbij we meteen stellen dat onze uitgangspunten voor de zorg ook gelden voor andere branches die vergelijkbare hoge eisen stellen.

De handen aan het bed, niet aan het toetsenbord

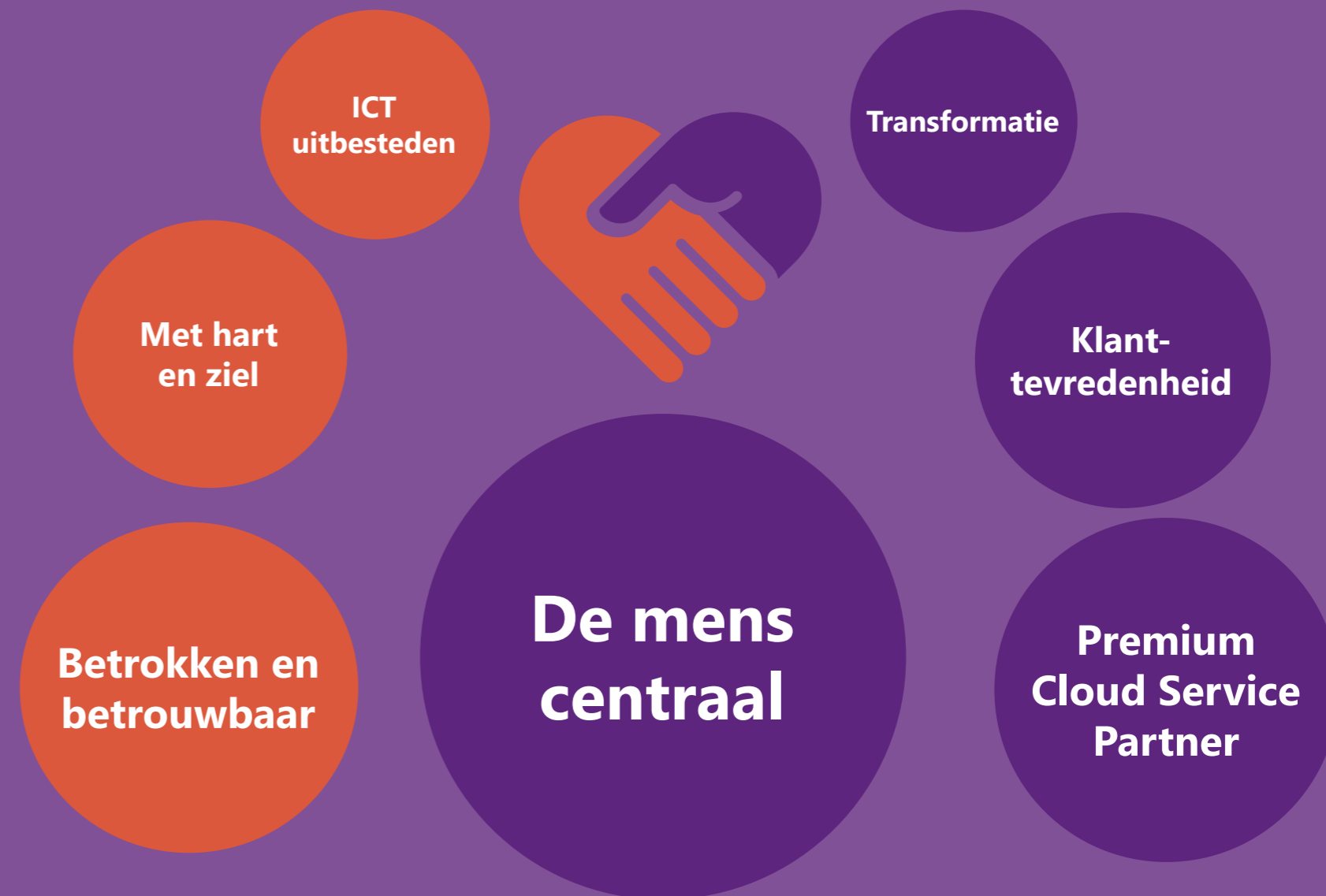
De wereld van de zorg zit middenin een transformatie waarbij ze administratieve tijdverspilling inruilt voor echte zorg: De handen weer aan het bed, niet aan het toetsenbord. Een nieuwe wereld waarbij ICT een cruciale rol vervult door, voor het eerst, samenwerking over de hele keten van informatievoorziening te faciliteren.

De traditionele rolverdeling tussen opdrachtgever en leverancier vervaagt

Het eindresultaat wordt leidend. Wij kiezen voor partnership tussen alle partijen die betrokken zijn bij zorg en ICT: van zorgbestuurder tot zorgverlener, van ICT'er tot patiënt. Deze omslag stelt ook eisen aan ons, als ICT-leverancier. Kennis van de klant (de zorgverlener) en kennis van de klant van de klant (de patiënt) is net zo essentieel als kennis van IT. Het kan niet anders dan dat wij beide werelden als ons werkterrein beschouwen.

Partnership

We zoeken de samenwerking met zorgorganisaties en IT-partners die openstaan voor anders denken en doen, voor innovatie die verder reikt dan de cloud, voor nieuwe oplossingen waarmee de totale zorgkosten omlaag kunnen. Als Premium Cloud Service Partner zit samenwerking, partnership ons in het bloed.



Marktleider

IT heeft decennialang gedicteerd hoe we ons werk konden doen en vaak ook niet konden doen. Onderwijl is de datastroom ongekend gegroeid. Dat heeft ertoe geleid dat bijvoorbeeld de zorgprofessional steeds meer tijd kwijt is aan niet zorggerichte taken. Iedereen is het erover eens dat de omslag nu moet komen. Haast paradoxaal is het dat ICT als grote verlosser wordt gezien om deze omslag te realiseren.

Omgekeerde wereld? Nieuwe wereld!

Het nieuwe inzicht is dat we alleen met elkaar de gehele keten van informatievoorziening (de IV-keten) kunnen overzien en beheren. In samenwerking pakken we de zaken opnieuw op. Oprecht ervan overtuigd dat het eindresultaat het beste is als alle partijen die in de IV-keten opereren er beter van worden. De traditionele rolverdeling tussen opdrachtgever en leverancier vervaagt, het partnership intensiveert. En dus nemen wij soms medewerkers van nieuwe klanten in dienst als zij hun ICT aan ons uitbesteden. Omgekeerde wereld? Nieuwe wereld!

Marktleider

In deze wereld biedt RAM-IT een breed scala aan diensten aan, veel meer dan alleen services voor de cloud en IT-infrastructuur. Een goed bezette servicedesk en een buitendienst voor support aan eindgebruikers op locatie zijn uiteraard een vast onderdeel van ons repertoire.

Als we kijken naar opdrachtgevers die daadwerkelijk hun technologie én diensten geheel of gedeeltelijk uitbesteden, dus niet alleen de licenties, zijn wij als RAM-IT marktleider voor cloud outsourcing in de zorg.

Modulair uitbesteden

Daarbij zien wij een verschuiving naar grotere zorgorganisaties als klant. De behoefte aan uitbesteden groeit ook daar, waarbij zij een afgewogen keuze maken tussen de diensten die zij willen uitbesteden. Dat sluit voor 100% aan op ons model van modulair uitbesteden. Daarin is uitbesteden geen kwestie van 'alles of niets', maar 'alles op maat'. De maat van de klant.



ICT uitbesteden

Wanneer wij spreken over ICT uitbesteden hebben we het over technologie én diensten, de diensten rondom de technologie. We zijn niet alleen een hosting provider. We zijn een Premium Cloud Service Partner. We leveren toegevoegde waarde op elk terrein waar de klant dat nodig heeft.

Technologie en diensten

We kunnen technologie en diensten dan ook niet los zien van elkaar. Typische technologie-gedreven diensten als Managed cloud services en Netwerkbeheer combineren we met Managed werkplekoplossingen, Applicatiebeheer en End-user beheer. Wij hebben al jarenlang uitgebreide ervaring met de ondersteuning van zorgmedewerkers. Denk hierbij aan (remote) servicedesk (1e en 2e lijn), on-site service en end-point beheer, zoals Mobile Device Management.

Functioneel beheer en eindregie

Ons dienstenpallet omvat dus vrijwel het hele speelveld. Daarbij zien wij een verschuiving optreden van Managed cloud services en Netwerkbeheer naar Applicatiebeheer en End-user beheer. Een duidelijk teken dat opdrachtgevers het werkkterrein van ICT zelf ook breder beschouwen.

Doen wij dan alles? Nee. Wij vinden het heel belangrijk dat onze klanten zelf het functioneel beheer van applicaties doen. Zij kennen de applicaties als geen ander, zij werken ermee, zij beoordelen de functionaliteit vanuit de praktijk. Wij kunnen die rol niet vervullen.

In onze visie ligt de regie bij de klant en nemen wij de uitvoering in handen. Of we gaan nog een stap verder en voeren zelf de regie. We hebben het overzicht over de keten van informatievoorziening, we kennen de ontwikkelingen in de ICT-markt én zorgmarkt en signaleren wat er speelt en nodig is. Het is onze verantwoordelijkheid daarop in te spelen met bijpassende technologie, diensten en proactieve adviezen. Niet los van elkaar, maar als één geheel.

Speciale aandacht gaat uit naar onze rol als SPOC. Dat leest u op de volgende pagina.



Single Point Of Contact (SPOC)

Naast de technische inrichting van ons cloud-model bieden we ook uitgebreide personele services voor onze klanten. Zo vervullen wij vaak de rol van SPOC, Single Point of Contact. Namens onze klant onderhouden wij dan contacten met *hun* overige ICT-leveranciers. Onze kennis en overzicht van bijvoorbeeld de vele applicaties in de zorg zijn groot. We hosten zelf al meer dan 300 applicaties. We zien dan meteen wanneer er sprake is van overlap, dubbele of zelfs overbodige applicaties en kunnen meteen actie ondernemen.

Ook voor diensten van derden

Voor specifieke diensten zoals telefonie en domotica schakelen wij zelf een vaste, door ons geselecteerde leverancier in. Die vervult dan de rol van onderaannemer die onder ons toezicht diensten levert. Maar het kan ook zijn dat onze klant al een leverancier voor telefonie heeft. In dat geval kunnen wij als SPOC de rol op ons nemen als aanspreekpunt namens de klant. Op deze manier nemen wij voor de klant alle zorgen weg over ICT-technologie en ICT-diensten. De klant houdt de eindregie, maar wij regelen de uitvoering.

Professionaliteit

Door professionalisering van onze mensen en diensten, hebben we onze positie stap voor stap kunnen uitbouwen. Naar verwachting zal dat aandeel alleen maar groeien als na de care- ook de cure-markt de stap naar ICT uitbesteden doorzet. Daar is de vraag naar innovatie en persoonlijke service minstens zo groot. Privacy en security stellen hoge eisen aan public en private clouds. De complexiteit is aanzienlijk: meer applicaties, meer data, meer dwarsverbanden, legacy. Dat kunnen we met onze professionaliteit uitstekend aan. Maar er speelt nog een factor mee.



Cloud-prijmodel

Ons prijsmodel is kenmerkend voor de cloud-gedachte waarbij u alleen betaalt voor wat u afneemt. Zonder onderscheid te maken tussen public, private of hybrid cloud. Het resultaat: een scherp prijsmodel.

Wij kunnen dit model waarmaken, omdat ons eCumulus framework cloud-onafhankelijk is. De filosofie achter eCumulus is gebaseerd op standaard bouwblokken en een uitgekristalliseerde werkwijze voor inrichting en beheer. Of een werkplek nu in een public of private cloud-omgeving draait, de klant beschikt altijd over een hele bibliotheek aan functionaliteiten en services die wij continu uitbreiden. Maatwerk kan, maar is vrijwel overbodig.

De innovaties en wijzigingen die wij doorvoeren binnen de bij ons afgenomen diensten, komen automatisch voor alle gebruikers beschikbaar. Daar betalen zij niet meer apart voor. Dat is de kracht van eCumulus.

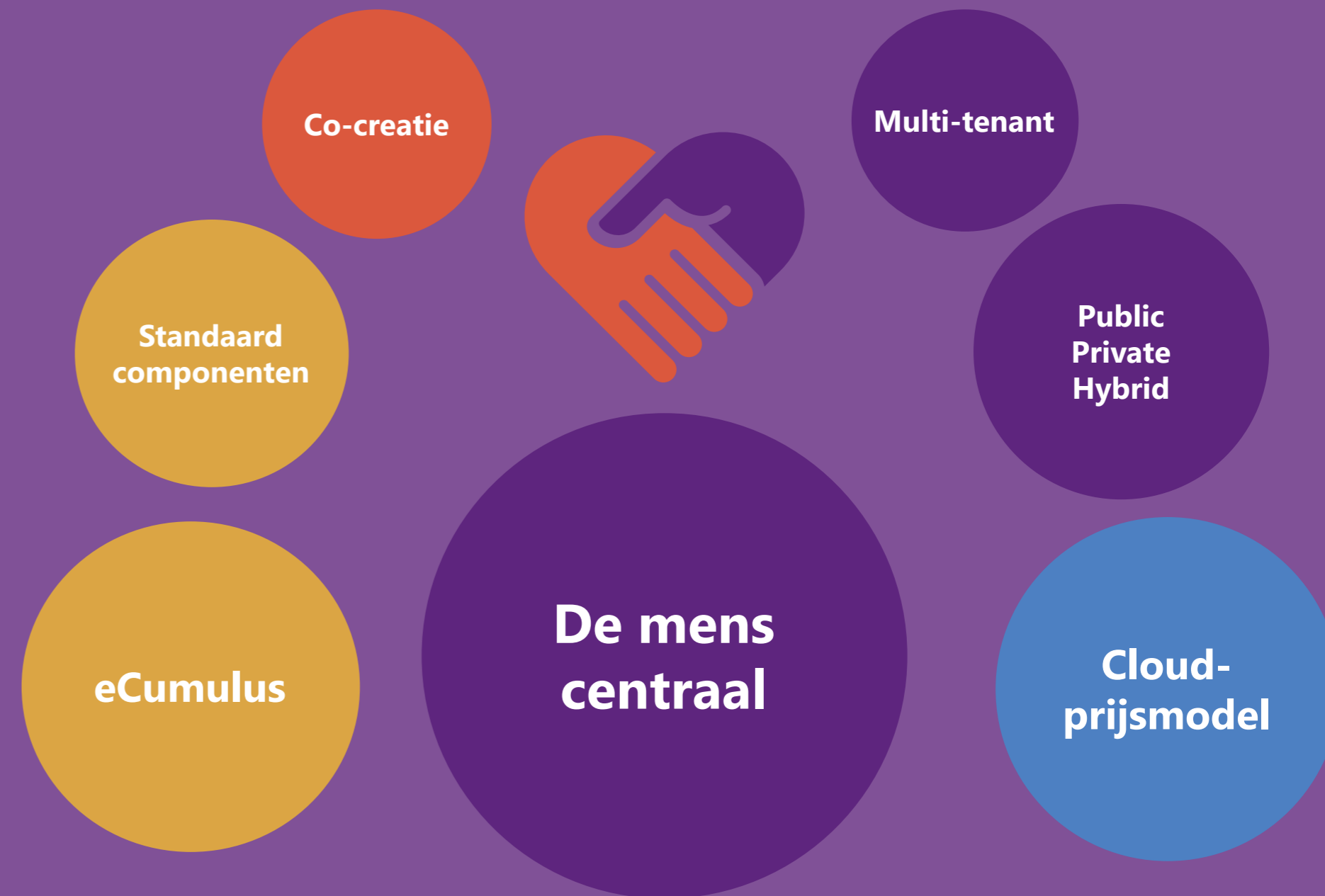
Daarnaast stellen wij innovaties beschikbaar die voortkomen uit co-creatie met klanten. In ons gevarieerde klantenbestand zien wij veel nieuwe ideeën ontstaan. Die pakken wij samen op en breiden er onze dienstverlening mee uit voor alle klanten.

Multi-tenant

Het multi-tenant prijsvoordeel van de public cloud vindt u ook terug in eCumulus. Daarnaast houden wij de implementatiekosten laag door zoveel mogelijk gebruik te maken van standaard componenten en maatwerk tot een minimum te beperken. Dat scheelt fors in de kosten voor onderhoud en beheer.

Aantrekkelijk kostenmodel

Kosten zijn een belangrijke factor om te kiezen voor ICT uitbesteden en juist op dat terrein heeft RAM-IT een aantrekkelijk model. In de markt moet een klant bij outsourcing-diensten gemiddeld rekening houden met circa 10% variabele kosten, naast de vaste maandelijkse kosten. Bij RAM-IT heeft een klant gemiddeld slechts 1% aan variabele kosten! Het grote verschil komt doordat standaardwijzigingen en innovaties bij ons al in de vaste maandelijkse kosten zijn inbegrepen. Zo weet u als klant vooraf veel beter waar u aan toe bent. U betaalt bij ons alleen voor wat u gebruikt. We berekenen geen meerkosten voor standaard wijzigingen. De Self Service Portal van eCumulus helpt u daar ook bij en dat scheelt nog meer in de kosten.



eCumulus

In tijden van mobiel werken, BYOD en de altijd terugkerende vraag naar kostenreductie, biedt RAM-IT u eCumulus. Ons antwoord op uw vraag naar meer keuzevrijheid, flexibiliteit, mobiliteit en productiviteit tegen lagere kosten.

eCumulus maakt ICT weer voorspelbaar en betrouwbaar

eCumulus is een compleet cloud-framework voor verschillende werkplekvormen, afgestemd op de rol van de gebruiker. Inclusief geïntegreerde applicaties, hosting, beheer, beveiliging en back-up. Schaalbaar en applicatie-onafhankelijk. Gebruikers op kantoor, ambulante of werkend vanuit de praktijk, beschikken overal over de benodigde applicaties en informatie om hun werk te doen. Any place, any time, any device.

Met eCumulus geniet u van de voordelen van de public en private cloud. En u combineert de public cloud met bestaande (legacy) infrastructuur zolang u daar behoefte aan heeft. U bepaalt zelf als organisatie hoeveel 'cloud' u wenst te gebruiken.

Waar staat u als organisatie en waar wilt u naartoe? Met eCumulus transformeert u stapsgewijs naar het gewenste einddoel. En onderweg vernieuwt u zonder dat u er zelf werk aan heeft: Innovation as a Service.

De voordelen van eCumulus

- Combinatie van private en public cloud-diensten
- In eigen tempo transformeren naar de public cloud
- Automatisch meeliften op innovaties door RAM-IT, partners en klanten
- Volledig ingebed in de workflow van de organisatie
- Ontlast IT-beheerders van complexe taken
- Vergroot de flexibiliteit, mobiliteit en productiviteit van gebruikers
- Waarborgt de veiligheid en beschikbaarheid van data
- Betalen naar gebruik. De TCO en kosten per gebruiker dalen
- Uitgebreide standaard functionaliteiten, toekomstvast (cloud)
- Self Service Portal voor efficiënt IT-beheer

Upgrades, updates en aanpassing van instellingen en hardware vinden allemaal centraal plaats vanuit onze eCumulus-omgeving.

Lees alles over eCumulus in onze aparte brochure.



Informatiebeveiliging

Veiligheid is een van onze drie kernwaarden. De beveiligingsstrategie vormt de basis van ons dagelijks beleid (*Security by Design*) voor alle infrastructurele keuzes en wijzigingen. Informatiebeveiliging, procesmanagement, monitoring en constante verbetering spelen een centrale rol hierin. Met security officers en een emergency response team bij acute dreiging houden wij grip op elke ontwikkeling en bereiden wij ons voor op de toekomst.

Uiteraard voldoen wij als Premium Cloud Service Partner aan alle wettelijke eisen, waaronder ISO27001, NEN7510 en de ISAE 3000 SOC2 type II verklaring. Maar zij zijn slechts deel van het geheel. Veiligheid in de cloud reikt verder dan certificeringen en normeringen. Denk ook aan:

1. Beschikbaarheid van data en systemen wanneer nodig
2. Integriteit van informatieverwerking: volledig, juist en tijdig
3. Vertrouwelijke toegang tot informatie en systemen (autorisatie)
4. Controleerbaarheid van middelen en maatregelen, ook achteraf
5. Standaard encrypted verbindingen en encryptie van klantdata

Ethical hacking

Wij laten regelmatig onze veiligheidsmaatregelen testen. Daar zetten we bijvoorbeeld ook ethical hackers voor in. Zij onderzoeken of en hoe zij kunnen binnenkomen in onze systemen van buitenaf. Maar ook van binnenuit testen zij op basis van een basistoegang of zij op andere, onbedoelde plekken kunnen komen. Zo zijn wij continu bezig om alle technologie en procedures adequaat te beveiligen. Essentieel voor de markten waarin wij actief zijn.

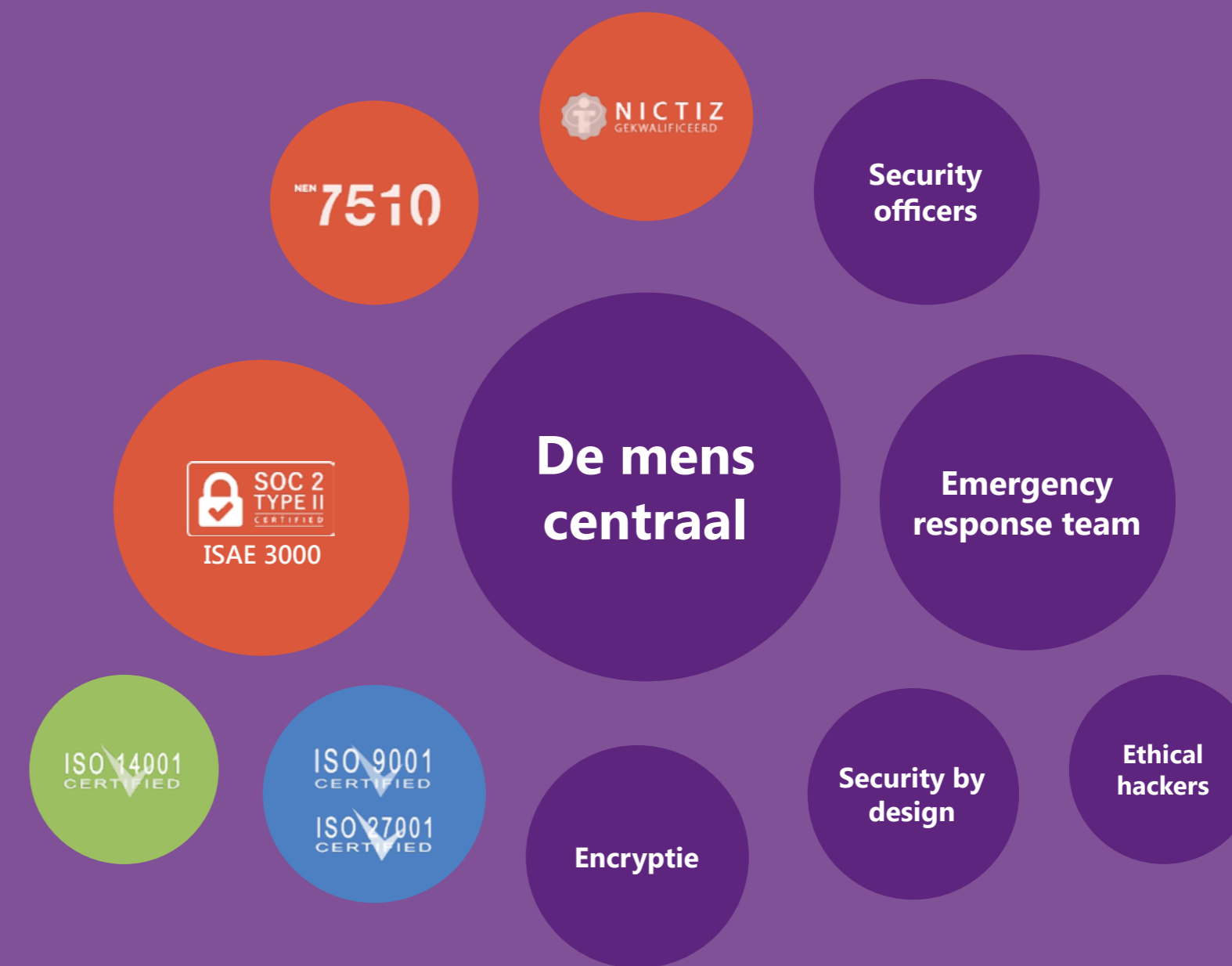
Foutgevoeligheid omlaag

Een heel praktisch probleem bij veel organisaties zijn de toegangsrechten van gebruikers. Nieuwe mensen komen in dienst, mensen veranderen van functie,

mensen gaan uit dienst. Dat is handmatig niet bij te houden. De foutgevoeligheid is groot, juist door de menselijke schakels in het proces. Wij koppelen de veiligheid van data en systemen aan het HRM-systeem, zodat mutaties daarin direct effect hebben op de rechten en toegang tot data en systemen.

SOC2 type II (Service Organization Control)

Met het SOC2 type II rapport tonen we aan dat we juist omgaan met informatiebeveiliging en privacy. Een auditor heeft het risicomanagement, de interne beheersing en procedures onderzocht volgens de Trust Service Criteria veiligheid, beschikbaarheid, vertrouwelijkheid, procesintegriteit en privacy. Klanten profiteren hier direct van. Hun accountants kunnen in het jaarverslag verwijzen naar onze SOC2 type II verklaring waarmee de informatiebeveiliging is afgedekt. Alles onder controle.



Met hart en ziel

Wij doen ons werk met Hart & Ziel. Wij gaan ervoor. Het onderste uit de kan, innovatief, het kan altijd beter. U ziet dat terug in de vele klanten voor wie wij vaak al jaren werken in uiteenlopende sectoren van de care en cure. Meer dan 25 jaar ervaring gebundeld in één ambitieuze organisatie van ruim 200 medewerkers en nog steeds groeiende.

Bij ons staat klanttevredenheid bovenaan. We willen voor elke klant, voor elke (eind)gebruiker van onze diensten het beste. Dat blijkt uit de investeringen die wij altijd zullen blijven doen, dat voelt u bij de mensen die bij ons werken en stralen we uit op de mensen die wij zoeken.

Dat kan alleen als wij Betrokken & Betrouwbaar zijn. Oprechte interesse hebben in de wereld om ons heen. Ons verantwoordelijk voelen voor wat wij daaraan kunnen bijdragen. U en al onze relaties en onze partners mogen op ons rekenen. U ziet dat terug in onze diensten, onze mensen en onze services. Kom maar kijken. We zijn er ook voor u. Met hart en ziel.





ram infotechnology



Uw ICT-wensenlijstje

U mag het zeggen. Wij stellen geen voorwaarden vooraf, we staan overal voor open. Dat kan ook, omdat ons cloud framework eCumulus open 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 samen verder te praten over uw behoeften en de kansen die wij bieden. Schroom niet: wensenlijstje@ram-it.nl. Wij zorgen voor de rest.

RAM Infotechnology

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

Ptolemaeuslaan 69
3528 BR Utrecht