



**Zo zorg je voor uniforme IT-ondersteuning
in ziekenhuizen en ziekenhuisnetwerken.**

Waarom deze gids?



Ziekenhuizen staan voor enorme uitdagingen op IT-gebied.

Het tekort aan geschoold personeel treft IT-teams met volle kracht, terwijl tegelijkertijd de kostendruk toeneemt en zowel patiënten als medewerkers steeds hogere verwachtingen hebben ten aanzien van servicekwaliteit, beschikbaarheid en snelheid. IT-diensten moeten daarbij niet alleen rendabel zijn, maar ook 24 uur per dag functioneren – op alle locaties en op alle afdelingen.



Zorg voor een efficiënte centrale IT-afdeling.

Vooraf in ziekenhuisnetwerken of grotere ziekenhuisgroepen die gebruik maken van centraal aangestuurde IT-structuren, komen structurele tekortkomingen aan het licht: hoe kunnen gelijkwaardige IT-diensten voor de zorg, de administratie en de geneeskunde worden gewaarborgd – ook 's nachts, in het weekend of in ziekenhuizen op het platteland?

Voor wie is deze gids bedoeld?

Deze gids is bedoeld voor IT-managers, CIO's en CTO's in ziekenhuizen die deze uitdagingen willen aanpakken en moderne, schaalbare oplossingen willen implementeren. De focus ligt op meer efficiëntie, een betere gebruikerservaring – en minder druk op het IT-team.

Belangrijke uitdagingen in het
dagelijkse ziekenhuisleven.

2

Waarom klassieke ondersteuningsmodellen in klinieken vaak hun grenzen bereiken.

In veel ziekenhuizen wordt de IT-ondersteuning centraal georganiseerd – wat economisch gezien zinvol is, maar in de dagelijkse praktijk tot problemen leidt. Als een afdeling 's nachts bijvoorbeeld dringend vervangende hardware nodig heeft, betekent dat doorgaans: telefoontjes naar de helpdesk, reistijd en ad-hocoplossingen. Voor eenvoudige verzoeken ontstaan zo grote efficiëntieverlies – terwijl cruciale ondersteuningsmiddelen worden geblokkeerd.

De zogenaamde field support, oftewel handmatige ondersteuning ter plaatse door IT-personeel, is duur, traag en in de gezondheidszorg nauwelijks schaalbaar. In ziekenhuizen of ziekenhuisnetwerken moet de ondersteuning snel en betrouwbaar zijn – niet alleen op werkdagen, maar ook 's avonds, 's nachts of in het weekend. Als er dan ook nog meerdere ziekenhuislocaties of gespecialiseerde afdelingen bij betrokken zijn, stoot het klassieke ondersteuningsmodel al snel op zijn grenzen.

Centrale IT als kostenpost met verborgen neveneffecten

Wat op papier efficiënt lijkt, brengt in de praktijk aanzienlijke uitdagingen met zich mee. Reistijden, ad-hoc coordinatie en permanente bereikbaarheid komen vaak met volle kracht op het centrale IT-team af. Vooral voor de IT-ondersteuning betekent dit dat de eisen voortdurend toenemen – terwijl de middelen beperkt zijn en de verwachtingen steeds hoger worden.

Een locatie ergens in de regio heeft snel hulp nodig – maar het verantwoordelijke team zit 80 kilometer verderop. Een eenvoudige aanvraag ontwikkelt zich zo al snel tot een project van een halve dag: de reis organiseren, ter plaatse instructies geven, het probleem analyseren, een praatje maken, terugreizen. Uiteindelijk blijft er een onnodig hoge tijdsinvestering over voor een eenvoudig op te lossen standaardprobleem.

Conclusie: zonder slimme oplossingen gaat het niet meer

De eisen die aan IT-diensten worden gesteld, nemen toe, terwijl er een tekort aan personeel is en de budgetten krap zijn. Wie nu niet inzet op synergieën, automatisering en slimme digitale processen, riskeert operationele inefficiëntie en toenemende frustratie – aan beide kanten: bij het supportteam en bij de eindgebruikers. Er zijn nieuwe, doordachte benaderingen nodig om kwaliteit en snelheid te waarborgen – en tegelijkertijd de IT-afdeling te ontlasten.

Hoe een slimme IT-automaat
processen vereenvoudigt en
teams ontlast.

3

Om de leveringszekerheid, kwaliteit en efficiëntie te waarborgen, zijn nieuwe digitale servicearchitecturen nodig. De IT-automaat cora combineert centraal beheer met decentrale beschikbaarheid – 24/7, bedienbaar via selfservice en intelligent geïntegreerd in bestaande IT systemen.

De oplossing



De belangrijkste bouwstenen:

- **IT-servicepunten:** Beschikbaarheid ter plaatse via slimme automaten – altijd toegankelijk, ook buiten de reguliere openingstijden.
- **Self-Service:** Kliniekpersoneel kan apparatuur meenemen, het terugbrengen regelen of verzoeken indienen – zonder dat er een IT-contactpersoon ter plaatse hoeft te zijn.
- **Integratie:** Door koppelingen met bestaande ITSM-systemen en personeelskaarten voor gebruikersbeheer ontstaat een oplossing die voortbouwt op bestaande structuren, in plaats van nieuwe silo's te creëren.
- **Proactief beheer:** Op gegevens gebaseerde analyses laten zien wanneer en waar er behoefte ontstaat – zodat de voorziening gewaarborgd blijft.

«cora is de beste keuze die ik voor ondersteuning ter plaatse had kunnen maken.»

Colin Elmer

Teamleider Hardware-ondersteuning, HOCH Health Oost-Zwitserland

Transform yourself: van
probleemoplosser tot enabler.

4

Zo verandert IT-ondersteuning van een probleemoplosser in een strategische partner.



80%

Tijdwinst bij field support-opdrachten dankzij cora

IT-afdelingen staan onder druk. De kosten stijgen en er is een tekort aan geschoold personeel. Bijna elk bedrijf herkent dit. De mogelijkheid om tijdrovende uitdagingen die steeds weer ontstaan bij het beheer van mobiele apparaten op een gestructureerde manier en met behulp van innovatie op te lossen, verandert de rol van de IT-ondersteuning. Met cora kunnen bijvoorbeeld field support-interventies tot 80% worden verminderd. De tijdwinst die hierdoor ontstaat en de vrijgekomen middelen kunnen worden geïnvesteerd in toekomstgerichte thema's zoals cyberbeveiliging of AI.

cora maakt New Work in
ziekenhuizen mogelijk.

5

Met cora krijgen nieuwe medewerkers in de zorg, administratie of medische dienst al op hun eerste werkdag hun volledig geconfigureerde apparatuur – van laptop en smartphone tot koptelefoons of medisch relevante randapparatuur. Zonder wachttijden, met veilige, gepersonaliseerde toegang – ongeacht de locatie of diensttijd.

Bestaande medewerkers kunnen hun mobiele apparaten veilig bewaren met cora en deze indien nodig zelfstandig omwisselen of vervangen – ook 's nachts of in het weekend. Het hele uitleen- en inleverproces is geautomatiseerd, betrouwbaar en tijdbesparend – ideaal voor de veeleisende, vaak tijdgevoelige klinische praktijk.

cora vergemakkelijkt de samenwerking



Waarom **cora** de IT-
ondersteuning structureel
ontlast.

6

Om de flexibiliteit te bieden die moderne werkmodellen in het ziekenhuis vereisen – bijvoorbeeld door ploegendiensten, mobiele werkplekken of samenwerking tussen verschillende locaties – is IT-ondersteuning nodig die te allen tijde beschikbaar, schaalbaar en betrouwbaar is. Maar juist deze ondersteuning is op veel plaatsen overbelast en er is een tekort aan geschoold personeel. cora biedt hier een praktische oplossing.

Flexibel.

Met cora kunnen ziekenhuizen flexibele werkmodellen ondersteunen. Medewerkers krijgen hun apparatuur op tijd bij aanvang van hun dienst, en dankzij de selfservice kunnen ze deze eenvoudig inleveren of omruilen – ongeacht hun werktijd of locatie.

Integreert.

Dankzij gestandaardiseerde interfaces kan cora probleemloos in bestaande IT-systemen worden geïntegreerd. Dit maakt een efficiënt beheer van apparatuur en processen mogelijk, afgestemd op de specifieke eisen in de gezondheidszorg.

Efficiënt.

cora maakt het mogelijk om IT-apparatuur zoals laptops en smartphones via zelfbediening automatisch uit te geven en in te leveren. Dit ontlast de IT-ondersteuning en geeft medewerkers 24 uur per dag toegang tot de benodigde hardware – efficiënt en zonder wachttijden.

Zeker.

cora registreert elke verplaatsing van apparatuur op een controleerbare manier – van uitgifte tot teruggave. Zo behouden IT-afdelingen te allen tijde het overzicht over hun apparatuurpark en voldoen ze aan de compliance- en privacyvereisten in de gevoelige ziekenhuis- en farmaceutische sector.



Van wereldspeler tot
lokale held. cora wordt al in meer
dan 60 bedrijven gebruikt.





«cora is de beste keuze die ik voor ondersteuning ter plaatse had kunnen maken.»

Colin Elmer

Teamleider Hardware-ondersteuning, HOCH Health Oost-Zwitserland

Het hardware-supportteam van HOCH Health Oostschweiz heeft de uitdagende taak om meer dan 10.000 hardwareapparaten op verschillende locaties te ondersteunen. De invoering van cora was een groot succes en leidde tot meer efficiëntie en een aanzienlijk hogere tevredenheid onder de eindgebruikers.



«De nieuwe IT-medewerkster cora zorgt door automatisering en selfservice voor een ontlasting van de servicedesk en voor efficiëntere ondersteuning ter plaatse.»

Thomas Laub

Leider IT Service Management, Kantonsspital Aarau

Het Kantonsspital Aarau (KSA) zet op twee locaties drie cora IT-automaten in om IT-processen te automatiseren en de servicedesk te ontlasten. Medewerkers kunnen 24 uur per dag via selfservice IT-apparatuur ophalen en inleveren. Dankzij de integratie met ServiceNow is het bovendien mogelijk om hoogwaardige apparatuur te reserveren. Dit vermindert de behoefte aan field support en creëert ruimte voor strategische IT-projecten.



«Dankzij cora besparen we tijd, ontlasten we de IT-afdeling en zetten we hardware efficiënt en zonder onderbrekingen in – intuïtief, snel en betrouwbaar.»

Björn Bechtold

Hoofd IT-infrastructuur, Schwarzwald-Baar Klinikum

Het Schwarzwald-Baar Klinikum is met 1.000 bedden verspreid over drie locaties in de regio Villingen-Schwenningen/Schwarzwald-Baar-Kreis een van de grootste regionale zorginstellingen in Zuid-Duitsland en zet in op slimme IT-automatisering met cora. De IT-automaat ontlast het ziekenhuispersoneel, versnelt processen en garandeert de beschikbaarheid van IT-apparatuur 24 uur per dag.

Meer
klanten

Van de IT voor de IT.



De mensen achter cora.

Het idee achter cora was om de IT-ondersteuning te vereenvoudigen met behulp van een slimme automaat. Het idee hiervoor ontstond in 2017 vanuit een concrete behoefte bij klanten. Enkele maanden later werden de eerste cora prototypes geleverd. Als inmiddels onafhankelijk bedrijf met een hooggekwalificeerd, compact team werkt cora vandaag de dag samen met meer dan 60 gerenommeerde klanten in 11 Europese landen.

Kerngroep



Het team van cora bestaat uit ervaren IT-professionals. Alle sleutelfiguren zijn al meer dan zes jaar betrokken bij het succesverhaal van cora.

Productie- team



Wat kan cora voor u betekenen?

De voordelen van cora worden duidelijk wanneer we de gehele werkorganisatie binnen het bedrijf, de individuele workflow en de toepassingsmogelijkheden van cora analyseren. Roland Waniek kijkt uit naar een eerste gesprek met u.



Katrien Marcelis

Business Development BENELUX

cora technology solutions AG
Hochbordstrasse 40
8600 Dübendorf
Zwitserland

katrien.marcelis@cora.tech

