

E-book zorg

# **Samenwerken met een IT-regiepartner**

**Symbis. Persoonlijk betrokken!**

## Toegankelijke IT voor jouw collega's

Het is van essentieel belang dat je collega's de mogelijkheid hebben om hun talenten en tijd in de zorg optimaal in te zetten. Want dat is waar ze goed in zijn: liefdevolle zorg bieden aan hun cliënten. Aan het bed, onderweg of bij ze thuis.

Een digitale werkplek die zowel gemakkelijk toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig is, is hierbij onmisbaar.

Wij begrijpen deze behoefte en bieden complete IT-oplossingen en ondersteuning die een betrouwbare en veelzijdige basis vormen voor jouw zorginstelling.



In dit e-book delen we graag onze expertise op het gebied van moderne IT in de zorg met je, en de voordelen van het samenwerken met een IT-regiepartner.

**Symbis. Persoonlijk betrokken!**

**Een IT-partner  
die begrijpt dat  
jouw continuïteit  
cruciaal is**

## Inhoudsopgave

### Introductie

Generatieverschillen 4

Hoe wij het zien 4

Onze visie 5

### IT-security 6

De beste security 7

Monitoring en updates 8

Disaster Recovery 9

Training en bewustwording 10

### De cloud 11

Naar de cloud 12

Zorgvuldige migraties 13

### Adoptie en gebruiksgemak 14

Zorg verlenen op nummer 1 15

Adaptief en gepersonaliseerd 16

Alle tools om samen te werken 17

### Regiepartnerschap en support 18

Alleen excellente support 19

Regiepartnerschap 20

### Wat vinden wij moderne IT? 21

### Onze ervaring en expertise 22

### Aangenaam! 23





## Generatieverschillen op de werkvloer

Generatieverschillen op de werkvloer hebben altijd bestaan. Wat alleen steeds duidelijker wordt, is het verschil in technologievaardigheid en de manier waarop verschillende generaties omgaan met de veranderingen die hiermee gepaard gaan.

In jouw huidige werkomgeving zouden zomaar vijf generaties (van babyboomers tot generatie Z) intensief kunnen samenwerken. Als je rekening houdt met deze verscheidenheid bij het inrichten van je IT en je digitale werkplekken worden je medewerkers efficiënter, voelen ze zich meer gezien en hebben ze meer tijd voor de zorg.

### Hoe wij het zien:

- De digitale werkplek van jouw collega's moet het gewoon doen. Altijd. Want met zo'n werkplek winnen ze kostbare tijd.
- Moderne technologie biedt de kans om heel flexibel en zonder gedoe (samen) te werken. Op één makkelijk toegankelijke omgeving, met alle faciliteiten die nodig zijn.
- Een flexibele digitale werkplek overbrugt de verschillende behoeften tussen de generaties en werkwijzen (verschillende locaties of cliënten thuis)
- Je collega's krijgen een eigen omgeving die ze kunnen gebruiken vanaf verschillende apparaten. Die omgeving geeft toegang tot de data die zij nodig hebben.
- De beveiliging van deze moderne werkplek is van hoog niveau.
- Je collega's moeten kunnen aankloppen bij één centrale IT-regiepartner voor al hun technische vragen. Ook als de oplossing niet bij die partner vandaan komt.

## Onze visie

### Vier elementen van een moderne werkplek

Wat maakt een werkplek een 'moderne werkplek'? Wij onderscheiden vier elementen die zorgen voor een werkplek, passend bij de verwachtingen en behoeften van zorgmedewerkers anno nu.

Voor zorgorganisaties die efficiënt, tegen goed beheersbare kosten, en gecontroleerd willen digitaliseren.



**1 Veilig werken, dankzij hoogwaardige security**  
Zeker in de zorgsector, waar wettelijke eisen gelden en grote verwachtingen zijn van privacy en bescherming van kostbare cliëntdata.

**2 Overal en op elk apparaat kunnen werken, dankzij de cloud**  
Moderne technologie biedt de steeds grotere verscheidenheid aan zorgverleners, staf en management de kans om heel flexibel (samen) te werken.

**3 Adoptie en gebruiksgemak, dankzij één digitale werkplek**  
Eén digitale werkplek die de verschillen in werkstijlen en rollen overbrugt. En die meteen gebruiksklaar is. Zonder gedoe, bij elke dienst opnieuw.

**4 Uitmuntende support, dankzij ons regiepartnerschap**  
Een partner die 24/7 klaarstaat en een regierol vervult tussen de verschillende aanbieders van technologische oplossingen.





**Security**



## De beste security voor jouw organisatie

Binnen jouw organisatie wordt gevoelige informatie verwerkt en worden steeds meer (externe) apparaten en systemen met elkaar verbonden.

Het waarborgen van de vertrouwelijkheid van deze gegevens is cruciaal om de privacy van je cliënten te waarborgen.

Onvoldoende beveiliging kan daarnaast ernstige gevolgen hebben voor de patiëntveiligheid, zoals onjuiste medicatiedoseringen.

De huidige zorg vraagt om een modern en toekomstbestendig securitybeleid. Met steeds meer apparaten, op steeds meer locaties, die met steeds meer andere apparaten verbonden zijn, is die beveiliging een stuk complexer geworden.

Security gaat verder dan alleen beveiligde netwerkverbindingen en goede firewalls. Is er bijvoorbeeld inzicht wie er toegang heeft tot welke data? Zijn je collega's zich voldoende bewust van de gevaren? En mocht het onverhoopt toch misgaan, is er dan een plan om te schade zo snel mogelijk te herstellen?



## Monitoring en updates

“  
Via monitoring houden we je systemen continu in de gaten.

De mate waarin we monitoren, hangt af van je persoonlijke wensen. We kijken in ieder geval altijd proactief mee en stapelen diverse veiligheidslagen op elkaar, zodat jouw systemen veilig zijn.

Updates zijn essentieel om inbreuk van buitenaf te voorkomen. Zeker kritieke updates, die een directe kwetsbaarheid oplossen. Onze Security Engineers zitten hier bovenop. Kritieke updates voeren ze per direct uit. Vaak al voor deze überhaupt worden gemeld op de betreffende platforms. Het risico is dan meteen geweken.

Heeft een update minder haast, dan plannen we deze in overleg met je in voor het beste moment. Dan kan het werk altijd doorgaan.



Als uitgangspunt nemen we altijd jouw situatie.  
We weten wat nodig is voor de optimale beveiliging. Met maatwerk passen we je beveiliging aan op jouw wensen en criteria.



## Disaster recovery

“

Met een goed disaster recoveryplan ben je snel weer in de lucht.

Backups, of een passieve omgeving naast jouw actieve omgeving, zijn een extra zekerheid wanneer het toch misgaat door bijvoorbeeld een hack of ransomware.

Voor jouw collega's is het essentieel om altijd bij medische gegevens van cliënten te kunnen.

Kun je geen minuut zonder je data, dan vinden we een manier om in één klap de knop om te zetten naar een synchroon draaiende omgeving.

Door samen een risico-inschatting en kosten-batenanalyse te maken, bepalen we de juiste oplossing voor je organisatie. Of dit nu cloud-based backups, een externe harde schijf, een redundante verbinding of een combinatie van meerdere oplossingen is.



## Training en bewustwording

“  
Meer dan negentig procent  
van de veiligheidsissues kent  
een menselijke factor.

Bewustwording binnen de gehele organisatie is daarom van groot belang. Er zijn verschillende opties om je medewerkers te trainen en voor te lichten.



### 1 Phishing tests

Door periodiek mails rond te sturen waarin medewerkers worden getest op hun bewustzijn, houd je goed zicht op de risico's en houd je hen scherp.

### 2 Digitale training

Door middel van korte, periodieke digitale trainingsprogramma's, die medewerkers digitaal doorlopen. Het kost slechts weinig tijd, maar levert veel bewustzijn op.

### 3 Fysieke training

Deze trainingen op locatie geven alle informatie die nodig is om bewust te worden. Je collega's worden meegenomen in de gevaren van onder andere ransomware, phishing en hacks.



**De cloud**



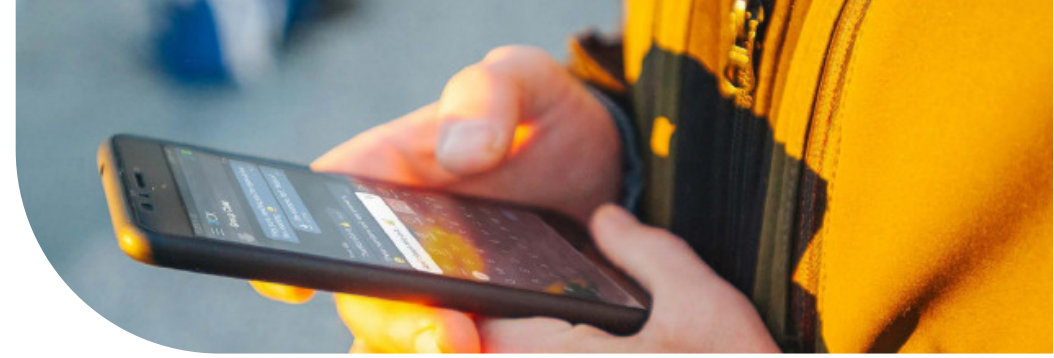
## Naar de cloud

“  
We weten als geen ander wat er nodig is om een cloud-migratie succesvol te laten plaatsvinden.

In de zorg is een groeiende behoefte aan connectiviteit voor allerlei nieuwe toepassingen. Applicaties worden ook steeds meer online aangeboden.

De cloud maakt het gemakkelijker, laagdrempeliger en goedkoper om mee te gaan met deze veranderingen.

In onze ogen is de cloud geen doel op zich, maar een middel om je doel te bereiken.



De cloud biedt veel flexibiliteit en schaalbaarheid. Het op- en afschalen van gebruikers van een applicatie is bijvoorbeeld vaak letterlijk een kwestie van een paar muisklikken. Hetzelfde geldt voor het in gebruik nemen van nieuwe applicaties of diensten. Deze zijn on demand beschikbaar.

De cloud stelt je organisatie makkelijker in staat om mee te bewegen: extra IT-capaciteit is direct beschikbaar als het nodig is, zonder investeringen in bijvoorbeeld extra servers en lange doorlooptijden.

Internetverbindingen die betrouwbaar zijn, voldoende capaciteit hebben en eventueel dubbel voorzien zijn, zijn een cruciaal onderdeel van de cloud. Als we een inventarisatie maken, kijken we hier altijd naar.

## Zorgvuldige migraties

“

Het begeleiden van migraties is één van de redenen waarom zorgorganisaties met een kennispartner als Symbis samenwerken.

Samen bespreken we jouw wensen en maken we een plan van aanpak. We kennen de risico's en adviseren hoe we deze kunnen ondervangen. Ook na een migratie staan we onze relaties graag bij.

Als je geen eigen IT'ers hebt, zorgen wij na migratie voor het onderhoud, of we dragen onze kennis over aan jouw eigen mensen. Net wat past bij jouw wensen en behoeftes. We vullen precies aan, wat voor jou nodig is.



Wat het beste bij jouw organisatie past, bekijken we graag samen. Wij kennen de mogelijkheden en adviseren je graag over de meest passende oplossing voor jouw situatie.

**Symbis. Persoonlijk betrokken!**



**Adoptie en  
gemak**



## Zorg verlenen altijd op nummer 1

“

De primaire taak van je zorgcollega's is om zorg te verlenen, niet om met IT om te gaan. Ze zijn geen IT-, maar zorgspecialisten.

Ook in de zorg worden steeds meer applicaties gebruikt. Zonder vereenvoudigde en uniforme toegang, zal dit je collega's waarschijnlijk alleen maar meer tijd gaan kosten in de toekomst. Helemaal als de applicaties ook nog eens ingewikkeld zijn om mee om te gaan.

Het is cruciaal om deze technologie simpel en werkbaar voor ze te maken, Een zorgmedewerker moet makkelijk en mobiel kunnen werken. Processen moeten worden vereenvoudigd en gestroomlijnd. En, informatie moet snel en makkelijk toegankelijk, maar wel veilig zijn.



### Don'ts

- Vaak moeten inloggen
- Werken in verschillende systemen
- Informatie is niet goed mobiel beschikbaar

### Do's

- Informatie is altijd en overal beschikbaar
- Gemakkelijk rapporteren en communiceren met collega's
- Snel de juiste informatie vinden

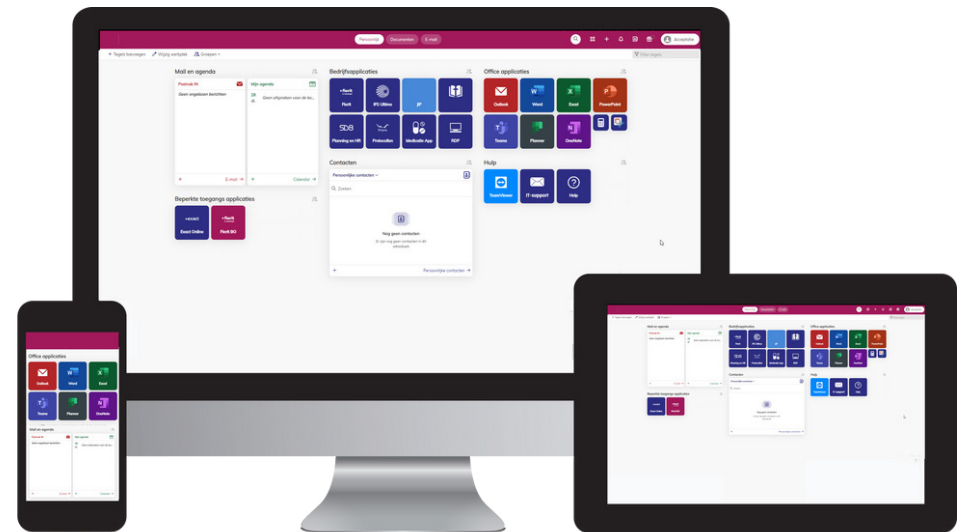
## Een adaptive en gepersonaliseerde werkplek

Een digitale werkplek die alle informatie, applicaties, nieuws, intranet en alles wat je verder nodig hebt om te werken, verenigt in één digitale werkplek. Alles is bereikbaar met één klik met Single Sign-On. En, het belangrijkste: wat voor technologie er ook onder de oppervlakte gebruikt wordt, de applicatie blijft qua uitstraling altijd hetzelfde en eenvoudig te gebruiken voor mensen met weinig IT-kennis.

Een individuele medewerker heeft eigenlijk nooit alle informatie en applicaties van de volledige organisatie nodig. Daarom richten we de werkplek zo in dat iedere collega alleen datgene ziet wat hij of zij nodig heeft.



# Workspace365



## Alle tools om samen te werken

Veel zorginstellingen zijn op zoek naar nieuwe technologieën om de samenwerking binnen hun organisatie beter te laten verlopen. Want wanneer de samenwerking soepeler verloopt, komt er meer tijd vrij voor het verlenen van zorg. Microsoft 365 is dé tool om je hierbij te helpen.

Met Microsoft 365 heb je alles in huis om efficiënter te werken. Microsoft 365 helpt de resultaten te verbeteren door samenwerking tussen verschillende zorgteams te vereenvoudigen, de kwaliteit van zorg te verbeteren en kosten te verminderen door losse werkstromen samen te brengen.

Microsoft 365 is zeer geschikt voor zorgorganisatie en biedt een complete online werkplek voor je collega's.



Wij helpen je om alles uit Microsoft 365 te halen. Als gecertificeerde Microsoft Partner kennen wij deze software door en door. Je medewerkers kunnen de verschillende Microsoft 365-tools, waaronder het Power Platform (Power Automate & Power Apps) dan op de meest optimale en efficiënte manier toepassen.



A person in a dark blue suit is shown from the chest up, with their hands held out in a gesture of offering or support. In the center of their hands is a glowing white icon of a cloud with two curved arrows forming a cycle, symbolizing a continuous process or support. The background is dark blue with bokeh light effects. A yellow rounded rectangle is overlaid on the bottom left, containing the text 'Regiepartner en support' in bold black font.

**Regiepartner  
en support**



### Alleen excellente support is goed genoeg

“  
Wanneer IT niet functioneert, staat het werk stil. Daarom is het van groot belang dat verstoringen snel worden opgelost.

Bij Symbis willen we altijd excellente support bieden. Dat zit gewoon in de genen van onze Servicedesk Engineers. Of je nu voor eerste-, tweede-, of derdelijns support bij ons aanklopt, we staan voor je klaar.

24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar.

1

#### Eerstelijns support

Het eerste aanspreekpunt voor jouw collega's. Als je de eerstelijns support zelf verzorgt, kunnen wij dit altijd voor je overnemen in geval van ziekte of vakanties.

2

#### Tweedelijns support

Wij zijn uiteraard ook je kennispartner voor supportvragen die nét even meer kennis en ervaring vragen.

3

#### Derdelijns support

Wanneer het probleem groter is dan een enkele vraag, schakelen we op naar derdelijns support. Wij hebben de kennis om diep in de materie te duiken en de oplossing te vinden.

## Regiepartnerschap

Je collega's werken met veel verschillende systemen en weten vaak niet goed bij welke leverancier ze met hun vragen terecht kunnen.

Het hebben van een regiepartner wordt een steeds belangrijkere factor. Deze brengt samenhang tussen zowel de interne activiteiten, als de contacten met de verschillende externe leveranciers. De regiepartner functioneert als intermediair, met toegevoegde waarde op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

Wij zijn nauw betrokken bij deze ontwikkeling in de zorg. We begeleiden zorginstellingen bij alle aspecten van deze transformatie. Daarbij kijken we per situatie wat er nodig is en nemen we graag de rol van regiepartner op ons. Vanuit onze ervaring hebben we al contacten met de diverse partijen die aan de zorg leveren.

We bekijken altijd per situatie wat de wensen zijn. Altijd met als doel om het je collega's zo makkelijk mogelijk te maken, zodat zij zich zoveel mogelijk kunnen bezig houden met hun eigen werk: zorg verlenen.







## Wat vinden wij moderne IT voor de zorg?

- Uit de veelkleurigheid aan keuzes stellen wij de best passende oplossing voor je samen
- We zijn verantwoordelijk voor het deel van je IT-omgeving dat wij beheren
- Wij tonen mede-eigenaarschap voor het deel van je IT-omgeving dat je zelf beheert
- Wij zijn regiepartner voor het deel van je IT-omgeving dat externe leveranciers beheren
- Wij geloven in standaardisatie waar mogelijk, maar nemen altijd jouw situatie als uitgangspunt. Met maatwerk passen we onze full service IT-dienstverlening aan op jouw wensen en criteria

## Onze ervaring en expertise

### Een aantal van onze partners en certificeringen

Wij werken uitsluitend met A-merk IT-leveranciers, waarmee wij al jaren samenwerken. Zo krijgt jouw organisatie altijd de beste oplossing. Onze Servicedesk Engineers en IT-Consultants hebben alle benodigde certificeringen om de oplossingen te kunnen implementeren en er het beste uit te halen.

Wij hebben de ISO 9001 en ISO 27001 normering in bezit. Hierdoor zijn onze procedures rondom kwaliteit, gegevensverwerking, privacy en veiligheid geborgd.



### Een aantal van onze relaties



Symbis. Persoonlijk betrokken!

**Aangenaam! Marien Karels, directeur Symbis**

“  
De persoonlijke touch aan onze dienstverlening maakt wie we zijn: betrokken, toegankelijk en betrouwbaar.

Dankjewel voor je interesse in onze organisatie. Ik wil me, als eindverantwoordelijke bij Symbis, graag aan je voorstellen. Inmiddels werk ik ruim 20 jaar bij onze prachtige organisatie. Ik vind het iedere werkdag weer een genoegen om met mijn collega's en onze relaties samen te werken.

Ik heb in al die jaren alle facetten van de IT-wereld leren kennen. De Technische Dienst, de Servicedesk en de IT-Consultants zijn onmisbare schakels en bepalen in belangrijke mate de klanttevredenheid. Maar ook onze andere afdelingen staan altijd ten dienste van onze relaties. De persoonlijke touch aan onze dienstverlening maakt wie we zijn: betrokken, toegankelijk en betrouwbaar. Daar tornen we niet aan en daar mag je mij op aanspreken.



Ik geloof in de kracht van innovatie, samenwerking en kwaliteit. Ik ben altijd op zoek naar nieuwe kansen en uitdagingen om Symbis zich verder te laten ontwikkelen. Alleen dan kunnen we onze relaties de beste dienstverlening blijven bieden en een goede werkgever voor onze medewerkers zijn.

We kijken ernaar uit om met je in gesprek te gaan..

**Symbis. Persoonlijk betrokken!**





**Symbis. Persoonlijk betrokken!**

Van Hennaertweg 6  
2952 CA Alblasterdam  
078 - 699 58 99  
[contact@symbis.nl](mailto:contact@symbis.nl)