



Siza verbetert digitale wendbaarheid van de organisatie en zorgactiviteiten met Salesforce

Zorgaanbieder Siza ondersteunt mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking en mensen met autisme of niet-aangeboren hersenletsel. De zorg is zeer divers en varieert van thuisondersteuning tot aan 24-uurs zorg in een woongroep. Verdeeld over Gelderland en Midden-Brabant zijn er 150 locaties waar 2.500 medewerkers zo'n 4.000 mensen ondersteunen. De bekendste Siza-locatie is Het Dorp in Arnhem. Denken in mogelijkheden staat centraal in de organisatie. Om medewerkers optimaal te ondersteunen bij hun activiteiten en tegelijkertijd de kosten te beheersen, wil Siza de digitale wendbaarheid van de organisatie en zorgactiviteiten verbeteren. Om dit te realiseren is een aantal processen gedigitaliseerd en gestroomlijnd op basis van het Salesforce platform.

Het team van de afdeling Informatie & Technologie kreeg in 2016 de opdracht om het applicatielandschap te vereenvoudigen en de kansen van nieuwe technologieën te benutten. Zo wilde de organisatie procesverstoringen aanzienlijk reduceren, eenvoud in gebruik van software realiseren, sneller anticiperen op veranderingen en kosten verlagen. Na een inventarisatie van de ontwikkelingen in de zorgmarkt bleek een centraal technologieplatform om verschillende processen en systemen in onder te brengen een logische keuze. Uit onderzoek bleek vervolgens dat Salesforce aan de gestelde eisen kon voldoen.

De basis op orde

Voor de inrichting van een integraal platform moest eerst de basis op orde zijn. De organisatie had al diverse applicaties, waaronder het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), omgezet naar Software as a service-toepassingen. Deze software draait in de cloud en Siza verzorgt alleen het functioneel beheer. Voor applicaties die ondersteuning bieden aan de verwerking van transacties, zoals salarisverwerking, zorg en financiële administratie bracht dit duidelijk voordeel. Deze processen zijn, los van veranderende wet- en regelgeving behoorlijk stabiel. Andere deelsystemen voor facilitaire ondersteuning, servicemanagement, vrijwilligersondersteuning en ondersteunen van leerlingen en stagiaires, zijn echter veel dynamischer. Hiervoor bood het Salesforce platform uitkomst.

Stuurinformatie direct beschikbaar

Siza koos bewust om klein te beginnen met een concreet project met directe meerwaarde voor gebruikers. Het volgen van leerlingen in opleiding was een uitdaging omdat goede software-ondersteuning ontbrak. Informatie over het aantal leerlingplekken, de locaties en voortgang was gefragmenteerd en opgeslagen in Excel of mails. Samen met Growtivity is binnen een paar maanden een leerlingvolgsysteem gebouwd. De systeem is gebaseerd op een bestaande oplossing die grotendeels aansloot bij de behoeften van Siza. Met deze eerste toepassing van Salesforce kreeg Siza een breder beeld van de flexibiliteit en kracht van dit platform. Gebruikers en managers waren positief verrast over de eenvoud van het gebruik en de op maat beschikbare real-time stuurinformatie.



Universeel servicemanagement

De volgende grote verbeterstap was de integratie van de verschillende servicemanagement processen ondersteund met Salesforce. Eerst had Siza verschillende systemen voor facilitair beheer, IT-servicedesk en verzoeken voor de inzet van zorg-op-afstand technologie vanuit locaties. Deze vragen, meldingen en storingen werden in verschillende systemen verwerkt. Op basis van het gedachtegoed universeel servicemanagement wordt Salesforce ingericht om gebruikers vanuit één servicemanagementproces te ondersteunen. Samen met hen zijn de praktische uitdagingen bepaald en vertaald naar het technologieplatform. De eerste feedback van gebruikers is positief. Nu de basis gelegd is, pakt de organisatie aanvullingen en wijzigingen zelf op.

Investeren in kennis

Op advies van Growtivity heeft Siza vanaf de start geïnvesteerd in het opbouwen van Salesforce kennis binnen de organisatie. Simpel gezegd is het platform een bouwdoos, maar de ontwikkeling van oplossingen die processen daadwerkelijk vereenvoudigen en stroomlijnen, vraagt inzicht in de technologie en de organisatie. Salesforce biedt een compleet aanbod gratis e-learningprogramma's. Een aantal medewerkers is daar volop ingedoken en is inmiddels gevorderd. Als er toch vragen zijn, schakelt Siza Growtivity in. Deze aanpak maakt anticiperen op ontwikkelingen of wensen uit de organisatie makkelijker en geeft bovendien grip op de kosten.

Data eenvoudiger analyseren

Een ander proces dat Siza in Salesforce heeft ondergebracht zijn de jaargesprekken. De vragenlijst die hiervoor gebruikt werd, was via internet beschikbaar. Een leverancier regelde dit tegen betaling. In de praktijk was het lastig om de juiste informatie uit de ingevoerde gegevens te halen. Uit een onderzoek naar de survey-opties van Salesforce, bleek het proces veel sneller, makkelijker en goedkoper op het eigen platform te kunnen. Medewerkers vullen de lijsten nu in op een portaal en HR kan deze data eenvoudig analyseren op het platform. De relevante informatie is altijd direct beschikbaar. En dit alles tegen een fractie van de eerdere kosten.

Een flexibel fundament

Het laatste voorbeeld toont aan dat een gerichte investering en kleinschalig starten een goede basis biedt om diverse bedrijfsprocessen efficiënt en met de betrokken gebruikers te stroomlijnen. Als de kennis toeneemt en de gebruikers in de gehele organisatie de meerwaarde zelf ervaren, komen de optimalisatiekansen en -ideeën vanzelf bovendrijven. Op die manier vormt het platform zich automatisch naar de behoeften van de organisatie. Het resultaat is dat Siza de digitale wendbaarheid een flinke impuls heeft gegeven.