



St. Anna Zorggroep voelt zich comfortabel door PQR Lifecycle Services

Gegarandeerde continuïteit van omgeving en resources

Ook in de zorgsector is een goed werkende, stabiele en betrouwbare IT-omgeving van groot belang. De St. Anna Zorggroep had zijn IT-infrastructuur vernieuwd en aansluitend een PQR-strippenkaart aangeschaft waarmee support was ingeregeld. PQR Lifecycle Services boden echter net die extra's die de dienstverlening toegankelijker en eenvoudiger maakten. Dit heeft gezorgd voor een tevreden klant die zijn eenjarige contract per 1 januari 2017 weer met een jaar heeft verlengd.

St. Anna Zorggroep

Het St. Anna Ziekenhuis (Geldrop en Eindhoven), Ananz (Geldrop en Heeze) dat bestaat uit vier woonzorgcentra en medisch sportgezondheidscentrum TopSupport (Eindhoven) vormen samen de St. Anna Zorggroep. Binnen deze groep staat aandacht en zorg centraal en wordt door het uitwisselen van kennis en ervaring synergie bereikt. De kracht zit in de kleinschaligheid, waardoor betrokkenheid optimaal kan worden ingevuld en er flexibel op de zorgvraag van patiënten en cliënten kan worden ingespeeld.



“PQR Lifecycle Services bieden naast technische ondersteuning bij storingen, ook periodieke controles van de ICT-omgeving en de mogelijkheid voor tijdelijke invulling van mankracht. Maar voor ons is de menselijke component doorslaggevend: wij kunnen overleggen en sparren met onze Customer Operations Manager en krijgen een eerlijk advies over de manier waarop wij onze bedrijfscontinuïteit het beste kunnen garanderen.”

Marcel Verbunt

Van strippenkaart naar Lifecycle Services

In 2015 heeft PQR een workspace-omgeving bij de St. Anna Zorggroep opgeleverd. Voor support op deze omgeving was er een zogenaamde PQR strippenkaart aangeschaft. Dit is een tegoed voor trouble shooting en dienstverlening waarvan medewerkers gebruik konden maken. Marcel Verbunt, Hoofd Medische Informatie Communicatie Technologie (MICT): “Omdat PQR onze werkplekomgeving heeft gebouwd, en alle ins en outs kent, is het bij storingen makkelijk schakelen. De strippenkaart geeft recht op PQR dienstverlening en met name kennis in de breedste zin, maar er werd in mijn optiek te weinig gebruik van gemaakt. Neem de voorbereiding of het doorspreken van migraties of veranderingen in de IT-omgeving; binnen de aangeboden dienstverlening bestond de mogelijkheid om samen naar oplossingen te zoeken maar dat werd vrijwel niet gedaan.”

Tijdens PQR's jaarlijkse kennisevent IT-Galaxy in 2015 werden PQR Lifecycle Services geïntroduceerd. Onder het mom van 'het begint pas als het project klaar is' biedt PQR deze dienstverlening aan om de gezondheid van bedrijfskritische IT-omgevingen op peil te houden, actief mee te denken bij het versiebeheer, asset management enzovoort. Lifecycle Services zorgen voor bedrijfscontinuïteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, capaciteit, veiligheid, snelheid en schaalbaarheid van de ICT-omgeving, zodat deze toegevoegde waarde aan de interne bedrijfsprocessen blijft leveren. De PQR Lifecycle Services zijn flexibel en volledig af te stemmen op de behoefte. Lifecycle Services bestaan minimaal uit ondersteuning door de service desk en door support engineers, uit onderhoud en beheer, uit ondersteuning op afroep en volgens planning, en uit healthchecks. Er zijn drie service levels, te weten: Standard, Comfort en Premium.

St. Anna Zorggroep voelt zich comfortabel door PQR Lifecycle Services

Comfortabel met Comfort Contract

Verbunt: “Wij hadden natuurlijk al een strippenkaart, maar PQR Lifecycle Services bleek veel meer te bieden. Eén van de extra voordelen van deze dienstverlening is de health-check, een periodieke controle van de ICT-omgeving. Daarnaast bieden de Lifecycle Services meer zekerheid qua capaciteit; het afgelopen jaar heeft PQR tijdens de vakantieperiode voor extra mankracht gezorgd. En het allerbelangrijkste, de menselijke component: we hebben nu een eigen Customer Operations Manager. Marcel Wintermans is het contact tussen PQR en de St. Anna Zorggroep. Hij werkt echt met ons samen en geeft een eerlijk advies. Hij attendeert ons op mogelijkheden en voorkomt dat we zelf opnieuw het wiel uitvinden. Marcel maakt de dienstverlening toegankelijker en makkelijker.”

De St. Anna Zorggroep heeft op basis van haar eisen en wensen een 1-jarig Comfort Contract met PQR afgesloten. “Onze ICT-omgeving moet altijd 100% betrouwbaar, beschikbaar en bereikbaar zijn. De PQR Lifecycle Services geven ons het comfortabele gevoel dat wij altijd op onze ICT kunnen rekenen. Afgelopen jaar hebben we ad hoc ondersteuning nodig gehad en hebben er upgrades plaatsgevonden. En als al gezegd, we hebben vanuit PQR tijdelijke beheerondersteuning gehad. We maken nu veel meer gebruik van de PQR kennis dan voorheen. Samen kijken we in breder perspectief naar vraagstukken met betrekking tot onze ICT en naar de manier waarop we zaken zo kunnen plannen dat we storingen in plaats van oplossen, gewoon voorkomen. Wij zijn erg tevreden over de samenwerking en de invulling van het Lifecycle Services-contract en hebben het in januari weer met een jaar verlengd. Zo kunnen wij de continuïteit van onze IT-omgeving en van onze resources garanderen en de interne bedrijfsprocessen zonder problemen, 24 x 7 ondersteunen.”



Gekozen oplossing

- ◆ PQR Lifecycle Services

Business outcome

- ◆ Volledige ontzorging
- ◆ Bedrijfscontinuïteit
- ◆ Toegevoegde waarde Leveren aan de business

PQR B.V.
Rijnzathe 7
3454 PV, De Meern
The Netherlands
Tel: +31 30 66 29 729
E-mail: info@pqr.nl
www.pqr.com

