

# Meer handen aan het bed door automatiseren



Binnen TriviumMeulenbeltZorg (TMZ) zetten ruim 2.100 medewerkers en 1.100 vrijwilligers zich dagelijks in om ouderen en chronisch zieken in de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, Tubbergen en Twenterand persoonlijke zorg te bieden. De organisatie heeft te maken met een zeer hoge mutatiegraad. Jaarlijks vinden er ruim 4.000 wijzigingen plaats in de dienstverbanden van medewerkers. “Dat komt onder andere door de vele stagiaires en BBL-leerlingen die wij begeleiden”, aldus Erwin Suthof, hoofd personeel en salarisadministratie. “Al deze mutaties werden handmatig door ons uitgevoerd, maar dat resulteerde in fouten. Accounts werden niet afgesloten of applicatiebeheerders ontvingen geen seintje dat rechten moesten worden gewijzigd.” Dit was voor TMZ reden genoeg om het beheer van digitale identiteiten te automatiseren.

## Koppeling RAET en Caress

HR-leverancier Raet wees TMZ op het bestaan van de software UMRA van Tools4ever die een koppeling tussen het HR-systeem en de Active Directory realiseert. Erwin Suthof: “Deze koppeling zorgt ervoor dat er voor nieuwe medewerkers die worden aangemaakt in het HR-systeem Beaufort ook automatisch een account wordt aangemaakt en toegang wordt verschaft tot de juiste resources in het netwerk, zoals mail, shares, applicaties etc.. Ook andere mutaties in bestaande dienstverbanden, bijvoorbeeld afdelingswijzigingen, worden door UMRA direct doorgevoerd in het netwerk.”

In dezelfde periode werd het nieuwe ECD (Caress van PinkRoccade) verder uitgerold binnen TMZ. Hiervoor hadden alle medewerkers een persoonlijk account nodig. “Voorheen werkten medewerkers nog wel eens op gezamenlijke accounts, maar dat wilden wij niet langer”, aldus Erwin Suthof. “Om in het ECD goed terug te zien wie welke handeling heeft verricht, is het noodzakelijk dat iedereen op zijn eigen account inlogt. En dat heeft impact op het account beheer binnen Caress.” Om dit te ondervangen, ontwikkelde Tools4ever een applicatiekoppeling met Caress. Op basis van de rol en de afdeling van een medewerker in het HR-systeem krijgt een medewerker automatisch een rol met bijbehorende rechten toegewezen in Caress. “Dat scheelt enorm veel tijd voor de applicatiebeheerders”, concludeert Erwin Suthof.

### Klant

TriviumMeulenbeltZorg

### Uitdaging

Het grote aantal mutaties (ruim 4.000 per jaar) zorgde voor veel handmatig werk voor systemen applicatiebeheer. Dit resulteerde in fouten en inactieve gebruikersaccount in de Active Directory.

### Oplossing

Volledig automatiseren van alle handmatige handelingen rondom mutaties van medewerkers door invoering van Identity Management. Vereenvoudigen wachtwoordbeheer middels Single Sign-On.

### Product

UMRA  
 - Auto provisioning (SRC)  
 - Helpdesk Delegatie (HD)  
 - Role Based Access Control (RBAC)  
 - Downstream Provisioning (APPL)

E-SSOM  
 SSRPM  
 PCM  
 PSM

### Koppelingen

Active Directory  
 Exchange  
 Caress (PinkRoccade)  
 proxSafe  
 Sharepoint

### Resultaat

Door automatisering kan TMZ meer personeel en resources vrij maken voor het verlenen van zorg.

“Bij ons gaat het vooral om de kwaliteit van de zorg. Door het automatiseren hebben wij meer handen aan het bed en daar doen we het voor.”

**Erwin Suthof**

Hoofd personeel en salarisadministratie bij TriviumMeulenbeltZorg

## Single Sign-On

Omdat de medewerkers van TMZ met diverse applicaties werken die allemaal een gebruikersnaam en wachtwoord vereisen (dat ook nog eens veelvuldig gewijzigd moet worden) zocht TMZ naar een manier om het inlogproces voor gebruikers te vereenvoudigen. Tools4ever implementeerde haar Single Sign-On oplossing E-SSOM waardoor medewerkers na het inloggen met hun AD account direct applicaties kunnen opstarten zonder nogmaals een gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren. De applicaties die nu via SSO beschikbaar zijn, zijn onder andere Caress, Beaufort, Youforce, het DMS systeem, Procure en het eigen sharepoint portaal MijnTMZ.

Erwin Suthof vertelt over MijnTMZ: “Hier vinden medewerkers al hun persoonlijke informatie, zoals loonstrookjes, declaraties, nieuws, urenlijsten en zorgprotocollen. MijnTMZ past geheel in onze visie om de medewerkers maximaal te ontlasten van administratieve taken. Ook MijnTMZ wordt nu door UMRA gevuld. Sollicitanten krijgen met UMRA een tijdelijk account tot MijnTMZ, zodat zij voorafgaand aan het arbeidsvoorwaardengesprek allerlei informatie digitaal kunnen aanleveren. Denk bijvoorbeeld aan diploma's en bewijs van inentingen. Dit scheelt enorm veel papier en administratief werk voor de leidinggevenden.”

## Persoonlijke omgeving

“Door de implementatie van MijnTMZ wordt de desktop van de medewerker steeds persoonlijker. En dat betekent dat medewerkers te allen tijde er toegang tot moeten hebben”, aldus Erwin Suthof. Wanneer medewerkers de inloggegevens kwijt zijn, kunnen zij dit nu zelf eenvoudig resetten met behulp van de wachtwoord reset oplossing van Tools4ever, SSRPM. Wanneer gebruikers het wachtwoord resetten, wordt dit automatisch gesynchroniseerd naar het ECD (Caress). Daarvoor wordt PSM van Tools4ever ingezet in combinatie met PCM. Laatstgenoemde zorgt ervoor dat de wachtwoordcomplexiteitregels centraal worden beheerd en de medewerker al tijdens het invoeren van een nieuw wachtwoord grafisch ziet of de invoer voldoet aan de gestelde regels.

## Lage overhead

Door te automatiseren, onder meer het beheer van digitale identiteiten, heeft TMZ op dit moment een overhead van slechts 7 procent. Erwin Suthof: “Zo werkt er slechts 1,3 FTE op onze personeelsadministratie. Vergelijkbare instellingen hebben 2 à 3 keer zoveel personeel nodig. Bij ons gaat het vooral om de kwaliteit van de zorg. Door het automatiseren hebben wij meer handen aan het bed en daar doen we het voor.”