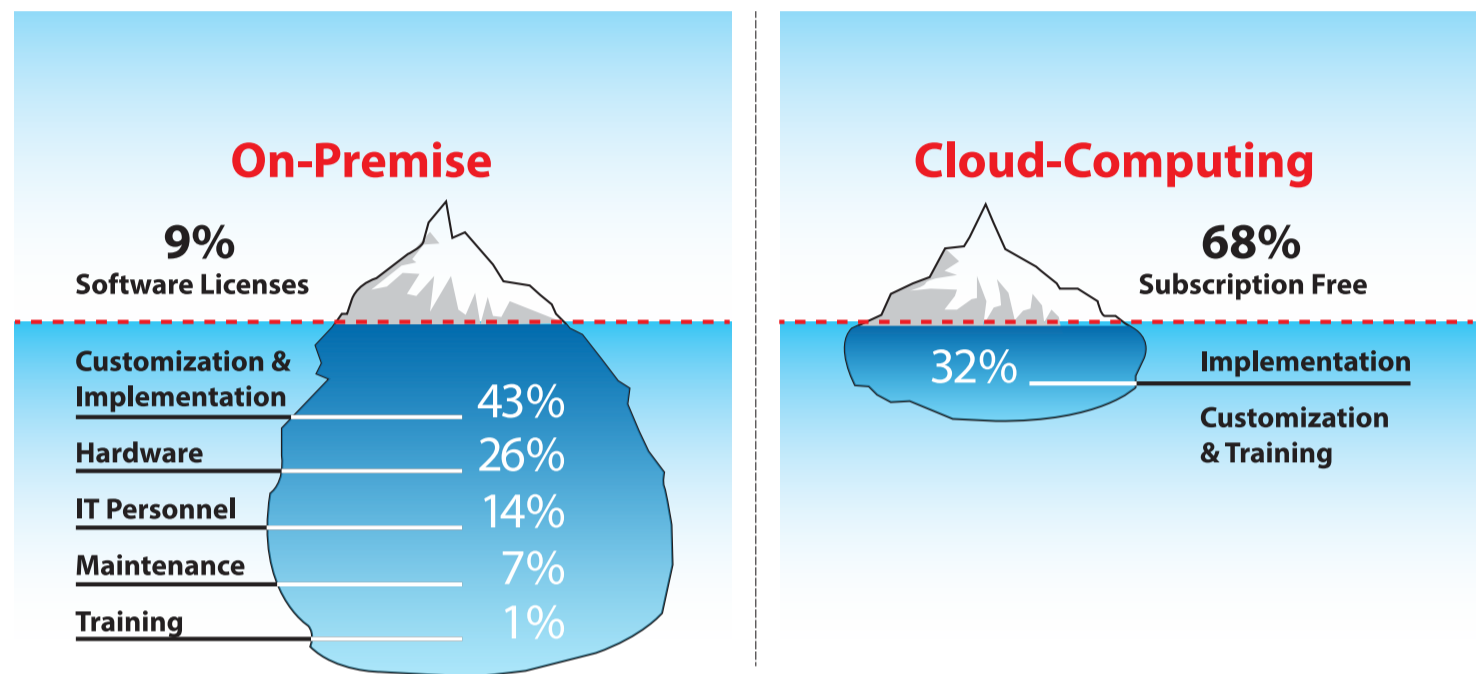


“De nieuwe wereld is mobiel, interactief, direct en fluïde”

door: Gerrit-Jan Logt

De toenmalige it-manager bij zorgorganisatie Vilente kampte enkele jaren geleden met een extreme vertraging in het bedrijfsnetwerk. Op aanraden van een netwerkleverancier wendde zij zich tot InTouch in Amsterdam. Effect: de vertraging was binnen no time verholpen. Dat bleek slechts het begin van een traject, waarin de zorgkennis en doelstellingen van Vilente werden gecombineerd met de revolutionaire aanpak van InTouch, resulterend in een sterk verbeterde ict-performance en -beheersbaarheid, minder reizen tussen locaties, consolidatie van meerdere leveranciers, de mogelijkheid van aansluiting van applicaties van derden in een door InTouch ingericht platform, en – last but not least – enorme kostenbesparingen.

De revolutionaire aanpak van InTouch



ict-systemen, maar van de mensen die in een organisatie hun werk moeten doen en hun cliënten (het primaire proces), in een sterk veranderende en onvoorspelbare omgeving. Lateraal, intuïtief, creatief, adaptief. Het werkt via een andere manier van programmeren, een andere projectaanpak. En het resulteert in slimme oplossingen, een effectiever en efficiënter primair proces, grotere cliënt- en medewerkerstevredenheid, tegen spectaculair lagere kosten.

Mens en omgeving

Rager Ossel: “Voor mij is altijd de samenhang tussen geest en materie, tussen mens en omgeving, leidend

‘In touch’ met mensen en processen

“De techniek, de subsystemen, zijn het probleem niet”, zegt Rager Ossel. “Waar het om gaat, is de afstemming van de techniek op oplossingen, op het primaire proces, op de toepassingen, de interactie met de mensen en de snelle en onverwachte veranderingen in de omgeving, de maatschappij.

De technologie moet afgestemd zijn op, en altijd in direct contact staan met, de mensen en de processen. Vandaar onze naam: InTouch. En als je goed kijkt, dan kun je voorspellen waar zich de veranderingen zullen voordoen.”

klus geklaard is, niet verrast worden door plotse facturen, voorrijkosten of uren op basis van nacalculatie. Conceptueel en technisch gezien doen wij bij InTouch hetzelfde als grote corporate ict-dienstverleners, maar doordat we klein zijn kunnen we veel beter schakelen, werken we snel en direct, en altijd op persoonlijke basis. InTouch berekent een vaste maandelijkse fee, berekent nooit op basis van gewerkte uren, en houdt de service-fee gelijk in wijzigende omstandigheden.”

Trends in de Zorg

“De wereld van de zorg is niet alleen complex, maar momenteel ook zeer dynamisch. De rol van de cliënt wordt steeds centraler, betrokkenheid van familie en mantelzorgers neemt toe, medische zorg wordt gedecentraliseerd en mobiel gemaakt, de grenzen tussen intra- en extramuraal vervagen, de technologische mogelijkheden nemen toe. Daarbij oefenen overheid, zorgverzekeraars, maar ook consumenten, druk uit op zorginstellingen en zorgverleners om te veranderen.

Waar andere sectoren al enkele jaren vooruitlopen, heeft de zorg door de jaren heen veel ingeleverd aan flexibiliteit van applicaties en systemen, mede door bezuinigingen en wet- en regelgeving, waarbij veel samenwerkingsverbanden van toeleveranciers het in de ICT onnodig ingewikkeld hebben gemaakt”, stelt Rager Ossel.

In dit dynamische krachtenveld – dat mobiel, interactief, fluïde en onvoorspelbaar is – voelt InTouch zich als een vis in het water. Via onder meer slimme cloud-oplossingen kan het primaire proces veel beter georganiseerd worden en kunnen de vaste ict-kosten sterk omlaag. De illustratie bij dit verhaal is geen ideaalplaatje, maar de reële winst die InTouch voor diverse klanten al heeft gerealiseerd. Bent u de volgende?

Het verhaal van InTouch leest als een spannend jongensboek

Jongensboek

Het verhaal van InTouch is een bijzonder verhaal en loopt parallel met de professionele ontwikkeling van Rager Ossel, de visionaire en charismatische oprichter. Het leest als een spannend jongensboek, met hoogst interessante avonturen en ontwikkelingen, gedenkwaardige mijlpalen, grote successen, en ook: een ijzersterke rode draad. Die rode draad loopt van de jaren 70 en 80, waarin Ossel nauw samenwerkte met Steve Wozniak en Steve Jobs van Apple, de jaren 80 waarin hij winnende software-oplossingen bedacht voor de ruimtevaart (ESTEC), de Walrus-onderzeeër en de offshore, via de jaren 90 met de opkomst van internet tot aan de dag van vandaag, met hybride cloud-oplossingen voor zijn klanten. Steeds liep Rager Ossel met zijn cutting-edge oplossingen voorop, zoals InTouch ook vandaag vooroploopt.

Een andere manier van kijken

Die rode draad is een radicaal andere manier van kijken naar de wereld, de maatschappij en dus ook naar klanten en hun problemen. Die manier is integratief en gaat niet uit van ict-problemen en

geweest. Ik wil mensen helpen om beter te functioneren en beter hun werk te doen. Dat begon al toen een leraar mij op school uitlegde dat elektronen de hersenen sturen en daarmee de brug vormen tussen lichaam en geest. Fascinerend vond ik dat.” Ossel begon met het bouwen van elektronica. Niet star, maar kijkend naar de behoeften van mensen: configureerbaar en flexibel, beslissingen werden niet vooraf gemaakt, maar pas op het moment van de fijnafstemming met de klant.

Duikboot, ruimtevaart, offshore

De tijd schreed voort, elektronica werd opgevolgd door software en steeds bleef Rager Ossel op deze integratieve, adaptieve basis werken en programmeren. Het leidde ertoe dat hij voor de Walrus-onderzeeër en het ESTEC-ruimtestation software-oplossingen ontwikkelde waartoe grote, toonaangevende ingenieursbureaus niet in staat waren, juist doordat zij niet integratief en adaptief dachten, maar vanuit Defined Systems opereerden. En de werkelijkheid is nu eenmaal geen defined system, maar een dynamisch en onvoorspelbaar samenspel van krachten.

Gouden Driehoek

InTouch is een relatief kleine organisatie. Volgens Ossel ligt de kracht van InTouch in de samenwerking met haar partners, variërend van een vakbekwaam engineer tot een van haar vendors. InTouch is business partner van onder meer Cisco, Meraki, VMware, Nutanix, Simplivity en KPN. De kennis van de markt en het primaire proces komen altijd van de klant, de opdrachtgever. Werkend vanuit deze Gouden Driehoek – klant, subcontractor, InTouch - is InTouch in staat om altijd de beste integrale oplossing voor de klant te ontwerpen en vooral te onderhouden. In het hele spectrum van ICT - dat begint bij het aansluiten van de datalijnen, en het met elkaar verbinden van de ict-componenten - speelt de sociale beweeglijkheid steeds meer een rol tussen mensen en de dingen in hun omgeving.

Persoonlijk contact

Volgens Ossel is het contact met de klanten intensief, vakkundig en eigenlijk altijd vriendelijk van beide kanten: “Onze klanten zullen, ook in het geval van storingen waarbij we on-site moeten gaan totdat de

In touch met mensen en processen