

COKS STOFFER, MANAGING DIRECTOR CSC NEDERLAND

'DOORBRAAK VOOR VERZEKERAARS EN VOOR DE ZORG MET CSC'

Doorbraak is CSC op het lijf geschreven. Het bedrijf heeft zojuist in de Nederlandse markt gezorgd voor een ware doorbraak in de tweedelijnszorg met een radicale vernieuwing op het vlak van het elektronisch patiëntendossier (EPD) voor ziekenhuizen. Op de route naar digitale innovatie begeleidt CSC ook verzekeraars en de Nederlandse vestigingen van multinationals. Een interview met Coks Stoffer, de nieuwe Managing Director van CSC Nederland, over digitale transformatie en over de omslag die CSC bewerkstelligt.

Welke doorbraak in de digitale revolutie wordt naar jouw idee het meest door CIO's onderschat?

“Dat binnen feitelijk buiten is geworden. Om de digitale revolutie in zijn volle complexiteit te zien, zouden we in feite de muren van het gebouw om onze organisatie heen weg moeten denken. Stel je

dat maar eens voor. Als we dan opnieuw kijken, is glashelder dat de complexiteit die de voortdurende verbinding met de buitenwereld met zich meebrengt om twee dingen vraagt. In de eerste plaats om oplossingen die in zeer hoge mate connectief en veilig zijn. In de keuze van CIO's zal de connectiviteit en veiligheid van systemen cruciaal worden in de beslissing, in plaats van een interessant extraatje. In de tweede plaats vraagt die voortdurende verbinding om een veelheid aan kennis, meer dan een organisatie zelf kan bijhouden. Denk aan mobiliteit en cybersecurity.”

Hoe bereiken organisaties en bedrijven in dat nieuwe kader het beste hun doelen met ict?

“Er is geen standaardantwoord. Voor de ene organisatie zal de oplossing liggen in virtuele werkplekken, voor de andere in informatie-integratie over locaties heen. In de gezondheidszorg en bij verzekeraars vullen we de ene keer de vraag in voor een end-to-end-oplossing, de andere keer voor een nieuw platform

dat bestaande systemen koppelt en uit verschillende bronnen de essentiële informatie samenbrengt. Het partnerschap met een ict-dienstverlener als CSC, die kan meedenken in alle complexiteit en concrete oplossingen levert, is een voorwaarde geworden voor CIO's in het behalen van doelen op het gebied van innovatie en digitale transformatie."

Internetdiensten en digitale apps – is het niet meer van hetzelfde? Waar zit de wezenlijke verandering?

"De verschuiving die we logischerwijze zien in de internetmaatschappij, is dat het de consument is die bepaalt. Kijk maar naar diensten als die van Airbnb en Uber, of naar de veranderingen in de verzekeringswereld. De consument geeft aan wat er geleverd moet worden en op welke manier. Het gaat zelfs verder: de kritische internetconsument eist steeds meer informatie. Bedrijven en organisaties, en zelfs de wetgever komen daar niet onderuit."

"Onlangs heeft de Eerste Kamer bijvoorbeeld een wet aangenomen die regelt dat patiënten zelf hun dossier mogen inzien. Over doorbraken gesproken! Dit betekent een fundamentele verschuiving van de informatievraag naar de patiënt toe. Zorgverleners zijn niet langer de voornaamste vragende partij: de patiënt als zorgconsument is dat nu zelf. En wij helpen zorgverleners om verder te kijken dan de muren van de eigen praktijk of zorgorganisatie."

Wat houdt de doorbraak van CSC op het vlak van het elektronisch patiëntendossier precies in?

"CSC heeft een best-of-breed-oplossing geïntroduceerd voor ziekenhuizen en zelfstandige behandelcentra: CSC Care Solutions, die nu bij Het Oogziekenhuis Rotterdam als eerste wordt geïmplementeerd. Die best-of-breed-oplossing, gekoppeld aan het nieuwe leveringsmodel waarbij CSC het EPD as-a-service levert, vormt een omslag. Jarenlang werd de EPD-markt gedomineerd door 'suite-EPD's', monolithische oplossingen. Om in termen van de zorg te blijven: een panacee. Zo'n suite belooft namelijk voor alles de oplossing te zijn, maar loopt in de praktijk altijd wel op een van de deel-

"MET EEN BEST-OF-BREED-OPLOSSING ZIJN CIO'S FLEXIBELER EN BEPALEN ZIJ ZELF DE ROUTE NAAR INNOVATIE"

vlakken achter in de ontwikkelingen. Met een best-of-breed-oplossing zijn CIO's flexibeler en bepalen zij zelf de route naar innovatie."

Is die situatie vergelijkbaar met die van verzekeraars?

"Ook voor verzekeraars geldt dat de traditionele modellen niet langer houdbaar zijn. De aandacht van de internetconsument verschuift van standaardpolissen naar flexibele verzekeringen die snel aan te passen zijn aan veranderingen in de persoonlijke situatie. Dat klinkt logisch,



maar kan zomaar de complete backoffice op zijn kop zetten. Tegelijkertijd is het zaak om alle bestaande polissen zo optimaal mogelijk te beheren."

"Dan komt opnieuw de vraag: hoe kom je van het ict-landschap zoals het is, naar een ict-landschap dat de dag van vandaag én morgen aankan? Verzekeraars zoeken naar manieren om hun bestaande systemen rendabel en connectief te maken, en de aansluiting bij internet

te zoeken. Schaalbaarheid en veiligheid van gegevens zijn dan de eerste vereisten. CSC is bovendien voor verzekeraars wereldwijd actief met business-process-outsourcing (BPO). Een sprekend voorbeeld daarvan is MetLife, waarvoor CSC in de VS meer dan zeven miljoen polissen beheert. Deze ervaring brengen we mee naar de Nederlandse markt."

Wat betekent de digitale revolutie voor de rol van de CIO?

"Het feit dat CIO's bijvoorbeeld voor best-of-breed kiezen om zelf de route naar innovatie te kiezen, toont naar mijn idee hoezeer de rol van de CIO aan het wijzigen is: naar die van intermediair en ondernemer. De CIO's van de digitale revolutie willen zelf hun keuzes maken. Daarbij laten zij zich begeleiden door ict-partijen die meer doen dan het leveren van software en die het de CIO mogelijk maken de verbinding aan te gaan met de wereld buiten de eigen organisatie. Alles draait nu om connectiviteit."

Je hebt een wereld aan ict-ervaring. Welke veranderingen voorzie je in je loopbaan in de ict de komende vijftien jaar, en wat betekenen die voor de CIO?

"Het meest kenmerkende is dat we leven in een tijd waarin de ene doorbraak op de andere volgt. Verandering is inherent aan het tijdperk van de automatisering. Wat we wel zien, is dat het tempo waarin dat gebeurt veel groter is dan ooit tevoren, net zo goed als de risico's en de te behalen voordelen groter zijn dan ooit. Om optimaal op die veranderingen in te springen, is het voor CIO's nodig om te netwerken en te partnerschap te maken. Ik zie dit als de tijd voor CIO's die ict strategisch inzetten om de essentiële informatie samen te brengen voor hun interne of externe informatieconsument. Dit is meer dan ooit een tijd voor CIO's die netwerken tussen mensen, die verbindend zijn en ondernemend."