

SAP

IN EEN ZIEKENHUIS
lessons learned



Bart De Ridder, die onder meer SAP practice bij Accenture leidt, heeft heel wat opgestoken van het project.

► SECTORKENNIS:

"Het is van belang om kennis te hebben van de complexiteit van de ziekenhuiswereld. Wij dachten dat met onze Health practice en met onze ziekenhuis-template op te vangen, maar ik moet toegeven dat we heel wat bijgeleerd hebben."

► MENSEN:

"Medewerking en beschikbaarheid van mensen van het ziekenhuis zelf is essentieel. Tijdens het traject hebben we dat moeten bijsturen."

► TIJD:

"Het beslissingsproces in een ziekenhuis is door zijn complexiteit veel langer dan bij industriële bedrijven. Je moet rekenen dat er verschillende iteraties nodig zijn van een ontwerp tot een definitieve goedkeuring."

► CHANGE MANAGEMENT:

"Een vrouw heeft negen maanden nodig om te bevallen. Met 9 vrouwen heb je dus niet na één maand een baby. Om maar te zeggen: we hebben beseft dat we het niet zou werken als we voor snelheid zouden gaan en dit door strot zouden rammen van de mensen." Sijnave vult aan: "De impact op je organisatie is niet te onderschatten. De mensen moeten eerst die klik kunnen maken dat het echt wel anders moet."

UZ Gent krijgt vinger aan de pols met SAP

De langverwachte eerste fase van het SAP-project van het Gentse universitaire ziekenhuis is sinds Nieuwjaar draaiende. 'Biluka', zoals het gedoopt werd, begint de eerste resultaten af te werpen. #Stefan Grommen

In mei 2009 berichtte Data News voor het eerst over de erp-plannen van van UZ Gent. Doel was om enkele zelfgeschreven stukken software te vervangen. "We wilden voor een erp-pakket gaan, maar daarvoor was er enkel Partezis", vertelt UZ Gent-cio prof. Dr. Bart Sijnave. "Dan moest je toetreden tot de 'coöperatieve'. Voor ons als universitaire instelling was het belangrijk om een beetje meer flexibiliteit te hebben. "Na een jaar uitstel - om het lastenboek te verfijnen - belandden er twee offertes op de uiteindelijke shortlist: één van Accenture met SAP en één van RealDolmen met Microsoft Dynamics. Op basis van verschillende criteria, "zeker niet enkel de prijs", haalde Accenture het contract binnen, goed voor zo'n 3,5 à 4 miljoen euro. "Accenture had al een ziekenhuis-template vanuit Nederland. Dus het bedrijf kon wel wat ervaring voorleggen, toch wel essentieel voor ons", zegt Sijnave. Het doel was toen om op 1 januari 2011 live te zijn met 'fase 1', het financiële luik. "Maar toen wij een paar maanden bezig waren, merkten wij dat het toch wat moeilijker liep dan verwacht. De business had meer tijd nodig. We kwamen tot de conclusie dat we de lancering beter meteen een jaar zouden opschuiven. Dan zouden we 'speling' die we daarmee wonnen, ook kunnen gebruiken om al extra elementen van fase 2 te implementeren en om aan change management, aanpassingen en opleiding te gaan doen.

Schuld

Na bijna 6 maanden 'Biluka' (een verwijzing naar de Bijloke, de plaats waar de wortels van het UZ Gent liggen, nvdr) beginnen de voordelen stilaan boven te drijven. Zo is het volledige facturatieproces omgegooid en verbeterd. "Hier komen gemid-

deld een kleine 10.000 facturen per maand binnen. Vroeger gebeurde dat fysiek verspreid over de UZ Gent-campus. Geen wonder dat er dan al eens factuur bleef liggen. Dat proces hebben we nu volledig omgedraaid: alle facturen moeten nu centraal binnenkomen. Die worden daar gescand en gaan dan elektronisch naar de juiste dienst. Daar moeten die elektronisch goed- of afgekeurd worden. Ook worden er geen leveranciersfacturen meer aanvaard als er geen bewijs is van bestelling."

Het voordeel is bijvoorbeeld dat het ziekenhuis eindelijk zicht heeft op zijn betalingsachterstand. "Het probleem was voordien dat de revisoren bij onze jaarrekening altijd een groot voorbehoud maakten, omdat wij onze openstaande schuld niet kenden. "Nog een voordeel: als de levering in het systeem correct (dus met bestelbon) is afgevinkt en de factuur komt, dan wordt die automatisch goedgekeurd voor betaling. "Vandaag is dat ongeveer 43 procent van de inkomende facturen. We besparen ettelijke honderdduizenden euro's aan tijd en manueel werk op die manier. "Op de verschillende secretariaten hebben ze bovendien een 'single source of the truth'. "De

vroeger gebruikte Excel-files zijn niet meer nodig. Je kan alles centraal bekijken."

Visitekaartje

Hoewel Bart Sijnave zegt dat hij "er een jaar niet wilt aankomen" - "ik wil het systeem eerst laten stabiliseren" - heeft hij nog heel wat op zijn boterham. "De 'request for information' voor onze tweede fase - de supply chain - loopt nu. Begin volgend jaar beginnen we te implementeren. De derde fase, in 2014, zal focussen op de HR. "Voorts komt er een overkoepelend BI-project en een aparte aanbesteding voor het onderhoud van het SAP-systeem. Bart De Ridder van Accenture geeft nu al aan dat het bedrijf zich kandidaat zal stellen voor zowel fase 2, het BI-project als het onderhoud. Voor het bedrijf is het SAP-project een visitekaartje in sector. "Wij hebben veel leergeld betaald voor deze samenwerking, ook veel geïnvesteerd. Maar ik heb 19 jaar SAP-implementaties gedaan en wat hier neergezet is, is voor mij dé referentie in de ziekenhuissector. Voordien was er enkel Partezis en een beetje Microsoft. Op z'n minst geef je de ziekenhuizen nu keuze." #

You are a freelance IT consultant and looking for a job?

Contact us now!

Slachthuislaan 80 - B-2060 Antwerpen - T. + 32 (0)3 217 25 20
F. + 32 (0)3 236 74 84 - E. pitadvisor@pitadvisor.com

www.pitadvisor.com