

ERP maakt inhaalslag

Komt na jaren aandacht voor het epd de **focus** nu op het ERP te liggen? Om die vraag te beantwoorden, heeft M&I/Partners onderzoek gedaan naar het gebruik van bedrijfsvoerings-applicaties in de ziekenhuizen. De auteurs doen **verslag** van de uitkomsten en schetsen de belangrijkste ontwikkelingen.

AUTEURS PETER ERNEST EN TAMARA MORGENSTERN

De afgelopen tien jaar zijn de Nederlandse ziekenhuizen hoofdzakelijk bezig geweest met de implementatie van een geïntegreerd epd en alles wat daarbij komt kijken. Inmiddels hebben de meeste ziekenhuizen de IT-ondersteuning voor de primaire zorgprocessen op orde. Naast de IT-ondersteuning van het primaire proces is er natuurlijk ook het domein van de bedrijfsvoering. Tientallen, zo niet honderden medewerkers houden zich dagelijks bezig met zaken als financiële administratie, inkoop, logistiek, personeelsadministratie en beheer van facilitaire voorzieningen, zoals gebouwen, technische installaties, medische techniek en ict-middelen. Daarnaast hebben nagenoeg alle medewerkers tegenwoordig te maken met selfservicemogelijkheden, met name op het gebied van hrm, inkoop en facilitair. Hoe ziet de IT-ondersteuning op het domein bedrijfsvoering er eigenlijk uit en wat valt hierbij op? Is het na jaren van focus op het epd nu tijd voor het ERP?

Om een antwoord op die vragen te krijgen, heeft M&I/Partners onderzoek gedaan. De verzamelde data zijn grotendeels direct afkomstig van de ziekenhuizen zelf en deels aangevuld met informa-

tie van leveranciers. De geïnventariseerde data zijn niet in alle gevallen volledig; niet van alle ziekenhuizen zijn alle data beschikbaar. De genoemde cijfers en percentages zijn gebaseerd op input van meer dan 85 procent van de Nederlandse ziekenhuizen.

Belangrijkste bevindingen

Domein Financiën

Binnen het domein Financiën wordt de dienst uitgemaakt door de drie grote ERP-leveranciers: SAP, Oracle en Microsoft

Dynamics (Navision) hebben samen ruim 60 procent van de markt in handen. Op gepaste afstand volgen AFAS, Exact en wederom Microsoft Dynamics, maar dan met de AX-oplossing. De gebruikte applicatie ondersteunt over het algemeen alle processen binnen het domein Financiën. Alleen op het subdomein Debiteuren zien we een enkele andere oplossing, voornamelijk DB3. En voor de factuurscanning en factuurafhandeling wordt regelmatig een andere applicatie gebruikt. ERP-leveranciers koppelen bijna allemaal met

DEFINITIE EN ONDERBOUWING

Onder bedrijfsvoering verstaan we alle activiteiten die te maken hebben met **het voeren van de financiële administratie**: budgettering, grootboek, debiteuren, crediteuren, factuurverwerking, projectadministratie en vaste-activa-administratie;

inkoop- en logistieke processen: bestellen, inkopen, contractmanagement, magazijn- en voorraadbeheer, interne logistiek.

hrm-processen: personeelsadministratie, salarisadministratie, roosteren, self-serviceprocessen.

facilitaire processen: beheer van gebouwen, niet-medische apparatuur, medische apparatuur, ict-voorzieningen.

specifieke software voor het scannen van facturen vanwege het specifieke karakter hiervan. De workflow-afhandeling van de gescande facturen gebeurt steeds vaker in het ERP-systeem zelf. Readsoft, APRO en Connect Solutions komen in onze inventarisatie het meest voor.

Domein Inkoop en Logistiek

Ook in dit domein zijn de drie grote ERP-leveranciers dominant met vergelijkbare marktaandelen als in het domein Financiën. Ook hier volgen AFAS en Microsoft Dynamics AX op gepaste afstand en heeft het pakket Vila van PinkRoccade een redelijk aandeel. Wat verder opvalt, is het gebruik van ProQuero als decentraal

Monaco, SP-expert, Square, Aysist, Parallax en InPlanning.

Domein Facilitair

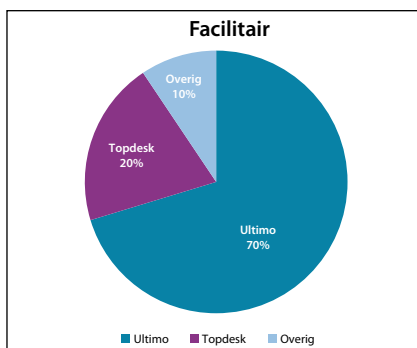
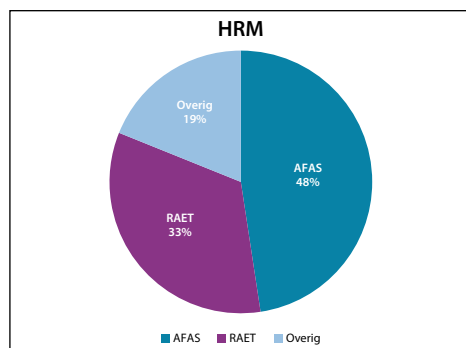
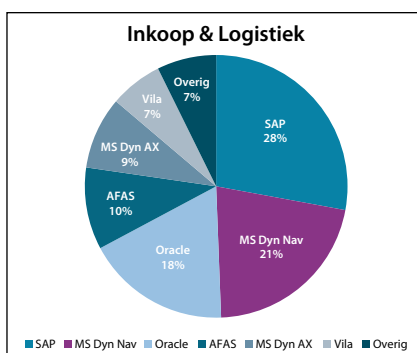
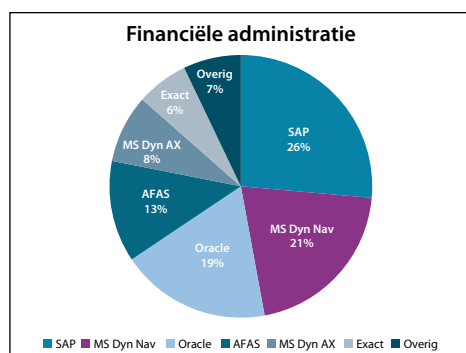
Ultimo is binnen dit domein – overall gezien – met ruim 70 procent marktaandeel de duidelijke koploper. Op de subdomeinen beheer apparatuur/gebouwen en medische apparatuur is dit zelfs meer dan 80 procent. Ook op het subdomein ict-beheer is Ultimo met 56 procent leidend, maar ook Topdesk heeft een stevige positie (33 procent).

De trend zet zich voort

In 2014 hebben wij een soortgelijk, iets beperkter onderzoek gedaan. Destijds sig-

gebaseerd op een door de leverancier onderhouden best practice. Dit was in 2014 nog slechts 23 procent. Een deel van deze stijging valt waarschijnlijk te verklaren doordat onze brondata vollediger zijn geworden. Maar uit het onderzoek blijkt ook dat het aantal ziekenhuizen dat gebruikmaakt van een best-of-breed suite stevig is afgenomen: van 14 procent in 2014 naar ongeveer 9 procent op dit moment. Wij constateren dat ook: verscheidene ziekenhuizen vervangen hun best-of-breedoplossingen, maar ook de ERP-1.0-oplossingen, door een integrale oplossing die eigenlijk altijd op een best-practice-inrichting is gebaseerd. Ziekenhuizen kiezen er nadrukkelijk voor om het wiel niet opnieuw uit te vinden als het de IT-ondersteuning van de bedrijfsvoering betreft. We kunnen dus wel stellen dat de in 2014 gesignaleerde trend zich voortzet, de vraag is alleen hoe snel. Nu de focus van epd verschuift naar andere gebieden is een versnelling op ERP-gebied zeker niet ondenkbaar.

Kijkend naar de verdeling van de markt onder de ERP-2.0-aanbieders zien we wat lichte verschuivingen. AX4Health (Avanade), CareCTRL (PinkRoccade) en Vidavi (Axians) laten slechts geringe groei of krimp zien. Er is wel een opvallende nieuwkomer. Was AFAS in 2014 nog vooral aanwezig in het hrm-domein, nu zien we een stevige opmars richting de domeinen Financiën en Inkoop/Logistiek. Verder zien we Condor met het product Dynamics for Life het marktaandeel uitbreiden en heeft de Belgische SAP-leverancier Xperthis met ERP4HC het UMCG als eerste Nederlandse klant mogen verwelkomen (in België gebruiken meer dan 45 ziekenhuizen ERP4HC).



bestelportaal en Ultimo ten behoeve van contractmanagement.

Domein Hrm

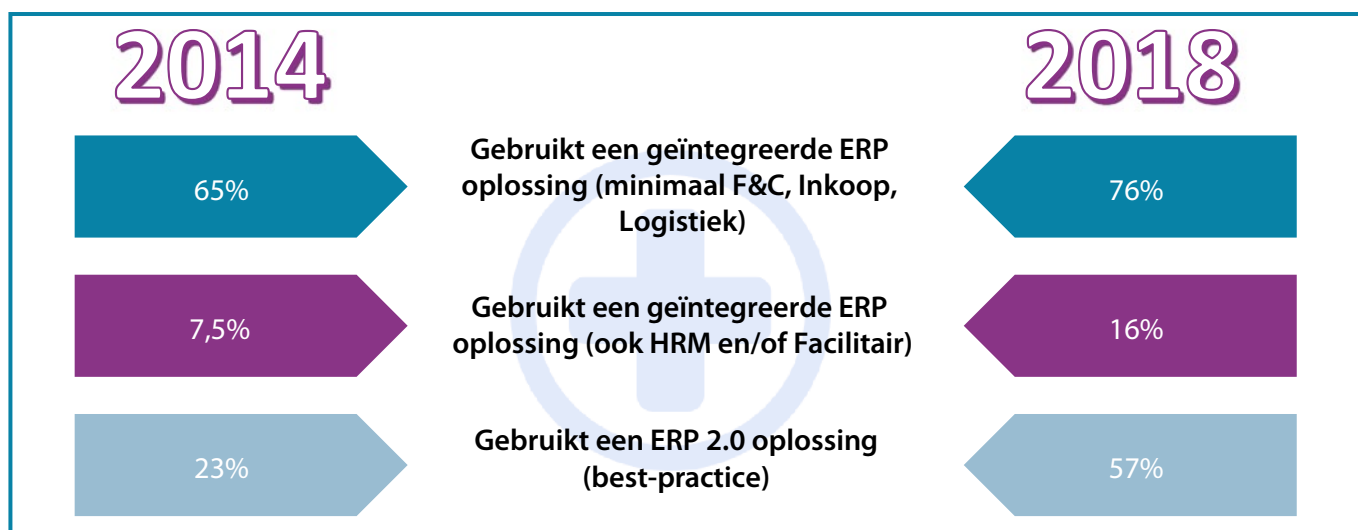
Het hrm-domein in de ziekenhuizen wordt gedomineerd door twee leveranciers als het gaat om de personeels-/salarisadministratie en ESS/MSS-functionaliteit: Raet (met de producten Beaufort, Youforce en Gemal) en AFAS. Samen bedienen zij ruim 80 procent van de ziekenhuizen. Op het subdomein Roosteren is Ortec de marktleider: met Harmony/OWS ondersteunen zij 60 procent van de ziekenhuizen. De rest van de 'roostermarkt' is verdeeld onder DRP,

naleerden wij een toename van de integrale ERP-pakketten. In 2014 maakte ongeveer 65 procent van de ziekenhuizen gebruik van een geïntegreerde ERP-oplossing (d.w.z. minimaal voor de subdomeinen Financiën, Inkoop en Logistiek). Op basis van ons huidige onderzoek zien we een stijging van dit percentage naar ruim 76 procent.

Van de ERP-gebruikers uit het huidige onderzoek zegt ongeveer 43 procent gebruik te maken van een zogeheten ERP-1.0-oplossing, wat wil zeggen inrichting volledig in eigen beheer. Dit is gelijk aan het niveau van 2014. Ongeveer 57 procent maakt gebruik van een ERP-2.0-oplossing,

ERP-scope wordt breder

De verdere intrede van geïntegreerde ERP-oplossingen, gebaseerd op een best practice, in de Nederlandse ziekenhuizen lijkt zich de komende jaren nog wel voort te zetten. Ten opzichte van 2014 zien we een stijging van 7,5 procent naar 16 procent in het gebruik van de ERP-oplossing met een bredere scope dan alleen Financiën, Inkoop en Logistiek. Scope-uitbreiding zien we voornamelijk nog in de richting van het hrm-domein. AFAS zet momenteel deze trend in gang en het is de vraag hoe de andere leveranciers hierop gaan reageren. Breiden ze hun eigen best-practice-oplossing uit richting hrm? En op welke manier dan? Zoeken ze de samenwerking op en integreren ze bestaande ERP en hrm-oplossingen? In dit >



> kader is de overname van hr-dienstverlener Raet door Visma (ERP) interessant te noemen: speelt de verbreding van de ERP-scope hierbij een rol? Het zou zomaar kunnen. Uitbreiding van de best-practicescope richting het domein Facilitair ligt nog niet in de lijn der verwachting, hoewel de voordelen van integratie daar het meest concreet zijn. Ziekenhuizen lijken de komende jaren nog vast te houden aan de best-of-breedleveranciers zoals Ultimo en Topdesk. De integratievoordelen lijken nog niet op te wegen tegen de traditionele voordelen van een best-of-breedoplossing. Het blijft voorlopig bij het koppelen van de ERP-oplossing aan de facilitaire systemen. Hoewel deze koppelingen (met name functioneel gezien) tamelijk complex zijn, zien we wel een trend naar standaardisatie: ook een teken dat de markt hier voorlopig nog de meeste toekomst in ziet.

Epd-integratie

In ons artikel uit 2014 schreven we al dat de markt hoge verwachtingen heeft van de integratie tussen epd en ERP. In de praktijk zien we dat de ziekenhuizen ook echt op zoek zijn naar deze voordelen en dan vooral op het logistieke aspect van de duurdere en beperkt houdbare artikelen. Bijna alle ziekenhuizen tonen interesse in het optimaliseren van de inkoop, just-in-timelevering, minimaliseren van voorraden en track-

and-tracemogelijkheden voor implantaten. Ze doen dit door speciale magazijnen op bijvoorbeeld de OK-afdeling op te zetten. Daarnaast worden epd en ERP gekoppeld voor wat betreft levering van goederen op basis van de OK-planning en registratie van het verbruik en automatisch bijbestellen. Enerzijds gedreven door wettelijke verplichtingen zoals het Convenant Medische Technologie en het Landelijk Implantatenregister (LIR), maar zeker ook door de concrete besparingsmogelijkheden. Minder grote voorraden en niet onnodig weggooien van beperkt houdbare medische hulpmiddelen en implantaten leveren immers 'harde' euro's op.

ERP en data

Als een van de belangrijkste redenen om een geïntegreerde ERP-oplossing aan te schaffen, noemen de ziekenhuizen de mogelijkheid om te beschikken over geïntegreerde stuur- en verantwoordingsinformatie. Dat is binnen de scope van de ERP-oplossing uiteraard een valide argument. We zien wel dat ziekenhuizen nog worstelen met de vraag wat dit betekent voor de positie van het *enterprise datawarehouse* (DWH) en de bijbehorende *business intelligence* (BI)-tooling. Na de implementatie van het epd en ERP hebben ze immers al twee 'datareuzen' ter beschikking, meestal allebei uitgerust met de nodige DWH en BI-mogelijkheden. Zetten ze daar nog een derde (enterprise) DWH naast of kiezen ze ervoor om het epd- of ERP-DWH hiervoor te gaan gebruiken? Iedere omgeving vraagt immers specifieke kennis over en kunde van ontwikkeling en beheer en die zijn vaak schaars en kostbaar. In de praktijk komen we alle varianten tegen; een echte trend is

nog niet te herkennen. Maar dat hier de komende jaren een keuze gemaakt gaat worden, ligt voor de hand.

ERP op lange termijn

Ook ERP-oplossingen bewegen zich in hoog tempo richting de cloud en schakelen steeds meer over op SaaS-varianten (*software as a service, red.*). Veelal nog ingestoken vanuit vervanging van de huidige on-premise of hosted versies van klanten. Het wordt interessant om te zien hoe de grote leveranciers zich de komende jaren manifesteren op dit gebied. Het is zeker dat ze meegaan in de trend, maar ze zullen uiteraard proberen hun klanten nog steeds de volledige applicatiesuite te verkopen. De vraag is in hoeverre de SaaS-ERP-oplossingen echt open en deelbaar worden: wordt het straks mogelijk om een soort basis-SaaS-ERP-module te hebben van een van de marktleiders, aangevuld met leuke en volledig geïntegreerde best-of-breed apps van andere leveranciers? Als het aan de grote jongens ligt waarschijnlijk niet, maar de marktwerking zou best eens voor genoeg tegendruk kunnen gaan zorgen. We praten u graag over een paar jaar weer bij. ■

Peter Ernest is principal adviseur M&I/Partners en Tamara Morgenstern is adviseur bij M&I/Partners.