

# CM gaat Web 2.0 toer op

**Met de hulp van technologiepartner Getronics heeft de Christelijke Mutualiteit haar website [www.cm.be](http://www.cm.be) omgetoverd van een louter informatieve site in een interactieve tool ten dienste van zijn leden. # Marc Husquinet**

**Z**oals het een goed dienstenleverancier betaamt, heeft de CM een multikanaalstrategie uitgewerkt voor de contacten met de leden. De website is dus een allesomvattende tool, die geëvolueerd is van een zuiver informatief uitstalraam (zowel voor de leden als voor het brede publiek, dankzij de algemene

Sinds kort kunnen leden hun persoonlijk dossier raadplegen op de site en per e-mail op de hoogte worden gehouden van allerlei informatie (lopende terugbetalingen, betaling van uitkeringen, enz.). Uiteraard allemaal in een beveiligde ruimte. "We hebben het veiligheidsaspect toevertrouwd aan Fedict, want daar hebben zij



**Alain Conrath (directeur informatica) en Koen Crabbe (directeur exploitatie): zowel Getronics als wijzelf zijn verantwoordelijk voor de stabiliteit van de website.**

inlichtingen en brochures met diverse onderwerpen) naar een volledig interactieve site.

## Restyling

"Iets meer dan een jaar geleden werd het uitzicht van onze site grondig herzien", zegt Alain Conrath, it-directeur bij de CM. "Naast informatie over alle gebeurtenissen in het leven van onze leden, bieden we ook innovatieve vergelijkende modules aan." Daarmee kunnen gebruikers ziekenhuistarieven vergelijken, weten of een arts de ziekenfondstarieven hanteert, of meer te weten komen over generische geneesmiddelen. De site biedt ook al tal van downloadbare brochures aan.

kaas van gegeten." Gebruikers kunnen enkel inloggen via hun elektronische identiteitskaart of token.

## Partnerships

Het ziekenfonds werkt samen met The Reference voor het ontwerp van de site en met Tridion voor het inhoudsbeheer; een deel van de inhoud is identiek voor het hele land, de rest wordt aangepast aan de regio. Het partnership met Getronics getuigt wel van originaliteit. "De beschikbaarheid van de site is cruciaal: hij moet dag en nacht, elke dag van het jaar beschikbaar zijn. En we zochten een hostingarchitectuur die past bij onze interne structuur. Na een ana-

lyse van de markt kozen we voor Getronics, waar we al mee samenwerkten." De CM beschikte sowieso niet over de interne capaciteit om het verkeer, dat de laatste tijd een ware explosie kende, aan te kunnen.

In de praktijk gebeuren de ontwikkelingen bij de CM en The Reference, terwijl de preproductie en productie op servers bij Getronics lopen. Er werden SLA's ondertekend, maar "het zijn niet zozeer de boetes die tellen, wel de stabiliteit van de website. Zowel Getronics als wijzelf zijn verantwoordelijk voor de stabiliteit van de website", aldus Koen Crabbe, directeur exploitatie. "Getronics bood een van de meest geavanceerde oplossingen aan voor het beheer van web-servers."

Alain Conrath van zijn kant bevestigt dat de CM "de hosting uit-

er 30.000 dossiers geraadpleegd, en 220.000 leden zijn geabonneerd op de maandelijkse newsletter.

Om een maximale souplesse te garanderen, staan er regelmatig vergaderingen van de CM en Getronics op stapel om het release management te plannen (om de 4 à 5 maanden worden er een nieuwe versie van de site gelanceerd) of te anticiperen op campagnes die de hoeveelheid bezoekers kunnen beïnvloeden.

En aangezien een website constant evolueert, plant de CM op korte termijn verschillende technische optimaliseringen, met name op het vlak van de *caching* voor een verdere verbetering van de prestaties. "We overwegen ook end-to-end monitoring", aldus nog Koen Crabbe. Uiteraard zullen er ook nieuwe interactieve diensten worden aangeboden (uitbreiding van de raadple-

**"We zijn niet van plan om de SLA's en boetes ooit te gebruiken."**

bestedt, maar dat de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid en stabiliteit van de site wordt gedeeld. We zijn niet van plan om de SLA's en boetes ooit te gebruiken. In een dergelijk partnership zijn het uiteindelijk de mensen die zorgen voor het welslagen van een project."

## Ontwikkelingen

In de eerste helft van 2008 telde de site van de CM 3,8 miljoen bezoekers, een stijging van 160 procent ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Maandelijks worden

gingsfuncties, wijziging van persoonlijke gegevens, signalen rond belangrijke elementen: globaal medisch dossier, enz.). De volgende *release* is gepland voor oktober dit jaar.

Daarnaast is er nog sprake van een link tussen de website en het crm-systeem (beheer van de klantenrelaties), waardoor de leden nog beter bediend zullen worden en er beter geanticipeerd kan worden op hun vragen. En er werd in de verschillende delen van het land ook nog een promotiecampagne voor de site gelanceerd. #

## Christelijke Mutualiteit

- > Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (LCM): 20 regionale ziekenfondsen, 780 contactpunten, 4,5 miljoen leden.
- > Activiteiten: terugbetaling van kosten voor gezondheidszorg (25 miljoen euro per dag, 300 miljoen prestaties verwerkt per jaar).
- > 5.500 medewerkers, waaronder 400 informatici
- > Informatica ontwikkeld rond Unix, Windows, Oracle (DB en applicatieservers), Java J2EE en Cobol. Met 400 servers verspreid over 2 zalen, 5.000 werkposten en een (gloednieuw) MPLS-netwerk.