

NOGMAALS DUBBELSLAG

'Nogmaals, nog een keer' lijkt het motto van de 'ICT Manager of the Year Contest' te worden. Ook dit jaar weet een deelnemer immers deze titel een tweede keer te veroveren, Alain Conrath van de Landsbond Christelijke Mutualiteiten (LCM). De CIO of the Year scoort dan weer een première met de eerste Franstalige laureaat, Daniel Lebeau, vice president management IS bij GSK Biologicals. #Guy Kindermans

Elke editie van de 'ICT Manager of the Year contest' beoogt hetzelfde doel, maar is telkens weer toch even anders. De 'contest' lauwt een project dat zowel technologisch solide is, als voor het bedrijf een bijzondere impact op de werking heeft. Dat Alain Conrath van de LCM een tweede keer scoort – dit jaar met Refac, drie jaar na zijn eerste titel – was voor de 'Grand jury' snel en schier unaniem duidelijk, gezien de omvang en de impact van het project.

Nee, dan werd er veeleer gedebatteerd over de categorieën waarin de projecten thuishoorden. Normalerweise huldigt de contest een project uit de privé-economie en een project uit de publieke sector, met in beide telkens ook een 'runner-up'. Na de beoordeling van de projecten – die stuk voor stuk interessant waren, maar tevens erg uiteenlopend qua omvang en complexiteit – werd ervoor gekozen dit jaar uit alle projecten één laureaat 'alle categorieën' te kiezen, naast twee runners-up. En dat laatste was



CARLOS DE BACKER, VOORZITTER

geen toeval, want twee projecten scoorden niet alleen ex-aequo bij de gewone stemming, maar ook nog eens bij een tweede, bijkomende stemming. Kortom, twee runners-up, die bovendien ook nog mooi twee aspecten van een project illustreren: infrastructuur en

Bij de CIO of the Year – de vierde persoon met deze titel – ging Data News dit jaar sowieso een première hebben. Op basis van de top drie zoals bepaald door de lezers, kon de 'Grand Jury' niet anders dan een eerste vrouwelijke laureate of een eerste Franstalige te kiezen. Met Daniel Lebeau werd het een eerste Franstalige laureaat, die bij GlaxoSmithKline Biologicals de functie van vice president management and information systems vervult. Zijn predikaat van CIO of the Year verdient hij niet alleen met zijn aanpak bij GSK Biologicals, maar tevens met zijn presentie in de Belgische ict-wereld, waar hij zijn ervaringen en expertise deelt met collega's.

Graag bedanken we langs deze weg iedereen – de lezers van Data News en de leden van de jury – voor hun gewaardeerde medewerking aan de CIO of the Year en ICT Manager Contest. En ook nu denken we al weer aan de editie van 2011!#



'GRAND JURY' 2010

BART BAESSENS
(KU Leuven)

LUC BLYAERT
(Data News)

CARLOS DE BACKER
(Universiteit Antwerpen)

CHRISTIAAN DE BACKER
(TomTom)

PIERRE-ARNOUL
DE MARNEFFE
(Université de Liège)

JAN DE SCHEPPER
(ADM)

DIRK DESCHOOLMEESTER
(Vlerick Management School)

ANNE FIEVEZ
(Degroof)

LUC GOLVERS
(Clusib/Belcliv)

DANIELLE JACOBS
(Beltug)

TONY MARY
(TM Consulting)

GIOVANNI PALMIERI
(SNCB/NMBS)

JACQUES TIBERGHIE
(VUB)

CARL TILKIN-FRANSENS
(KBC/CIONet)

BEATRICE VAN BASTELAER
(CIO-Club Wallonie-Bruxelles)

JACQUES VANDENBULCKE
(KU Leuven)

FREDDY VAN DEN WYNGAERT
(Agfa Gevaert/CIOForum)

CHRISTIAN VANHUFFEL
(Agoria ICT)

DIRK VAN LINDT
(Vlekho)

LUC VERHELST
(Truvo/MIT-Club)

Het Refac project van de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (LCM) stak qua omvang en impact duidelijk met kop en schouder uit boven de andere inzendingen voor deze editie van de 'ICT Manager of the Year Contest'. Het controleert dan ook een enorme geldstroom. #Guy Kindermans

In het kader van zijn wettelijke taken verwerkt de Landsbond der Christelijke Mutualiteiten (LCM) jaarlijks het betaalverkeer van meer dan 300 miljoen medische prestaties. In het bijzonder de controle en afhandeling van ziekenhuisfacturen nemen hier een belangrijke plaats in. Die worden immers gecontroleerd op mogelijke fouten tegen de regels van de overheid of tegen de belangen van de leden. Met het oude – lees: verouderde – informatiesysteem van de LCM vereiste dit heel wat handwerk, waarbij de LCM de correctie van fouten zelf voor zijn rekening nam. Dat alles vergde makkelijk heel wat tijd en ziekenhuizen konden dan ook snel zes maanden op een betaling wachten.

Maturiteit

Een eerste poging van de Landsbond om dit systeem te vervangen, liep evenwel met een sissert af, constateert Alain Conrath, directeur informatica en laureaat 'ICT Manager of the Year Contest 2010'. Het betreft dan ook een uiterst complexe klus, waarbij een factuur moet worden beoordeeld conform de betalingsregels van het Riziv, en dat in functie van de vele duizenden mogelijke medische handelingen. Bij zijn aantreden in 2005 bij de Landsbond maakte Alain Conrath een einde aan dat project en besloot hij eerst aan zijn eigen organisatie te sleutelen, voor "meer maturiteit", vooraleer een nieuwe poging te ondernemen.

In 2007 was dat het geval, oordeelde Conrath, en hij kreeg het fiat voor een nieuwe poging, goed

voor een kostprijs van 20 miljoen euro (of ongeveer 5% van de jaarlijkse werkingskosten van de CM). Daarbij moest hij zich wel engageren een oplossing op te leveren tegen een vaste datum en binnen budget. Naast het voortbouwen op een nieuwe infrastructuur – een legaat van de eerste poging – werd hiervoor ook een beroep gedaan op derden, Saga Consulting, in het kader van een 'fixed price' contract. Bijkomende druk kwam er van derden, aangezien de Landsbond door het mislukte project een achterstand had

werkingsproces van facturen op heel wat punten efficiënter gemaakt. Zo heeft een ziekenhuis voortaan enkel contact met de lokale CM-afdeling, ongeacht de kas waartoe het behandelde CM-lid toe behoort. Dit uniek aanspreekpunt maakt het mogelijk een nauwere relatie tussen de instelling en de CM op te bouwen, waarbij de ziekenkas veeleer de relatie beheert en optimaliseert. De vroegere factuurtarificateurs van de CM verdwijnen en relatiebeheerders komen in hun plaats. Van hun kant staan de ziekenhuizen zelf in voor de correctie van eventuele fouten in de factuur. Regels voor de beoordeling van een factuur zitten overigens niet meer ingebakken in de software, maar in de plaats wordt hiervoor een beroep gedaan op een 'expertsysteem'.

Door het hele proces te versnellen, vanaf het elektronisch invoeren van de factuur, langs de controle en terugkoppeling met de instelling, kan een ziekenhuis vandaag de betaling al na "maximaal een week verwachten!".

Transparantie

Cruciaal in het project was de betrokkenheid van de 'business'-kant van de zaak, waarbij het verloop van het project door de hele CM-or-

INSIGHT REFAC

- ▶ Oracle Application Server v10g R3
- ▶ jBPM voor workflow
- ▶ SYNC voor de synchronisatie van data tussen de legaatssystemen en het nieuwe systeem
- ▶ PVCS v10 voor versie/releasebeheer

- ▶ Rational Software Modeler v7
- ▶ EJB3
- ▶ XML/Toplink
- ▶ Oracle Advance Queueing
- ▶ DAO Queries

- ▶ Aion DS voor het expertsysteem
- ▶ Oracle Financials voor de financiële module

organisatie. Belangrijk was tevens de 'governance' structuur, met een algemeen secretaris van de LCM die toch ook wel "visionair" is.

Gezien de omvang van het project – en omdat een en ander voor alle betrokkenen toch wat risico's inhield – werd de eerste release in vier fasen ingevoerd. Vanaf de eerste fase was het wel mogelijk om op elektronische wijze facturen in het systeem in te voeren. De opleveringen gebeurden op tijd en binnen budget, onderstreept Con-

LCM HOUDT VINGER OP DE POLS VAN ZIEKENHUISFACTUREN



ALAIN CONRATH

ogelopen ten opzichte van onder meer andere ziekenkassen, terwijl ook de ziekenhuizen zelf moesten investeren in de aanpassing van hun toepassingen. En dat vergde soms wel extra overredingskracht.

Turbovaart

Met de uitvoering van het project heeft de Landsbond het af-

organisatie kon worden gevolgd. Het proces werd van begin tot einde met de betrokkenen doorgenomen en gezien de ingrijpende veranderingen in de rol van de contactpersoon van het CM met het ziekenhuis, werd ook het 'change management' door de gebruikerskant van de organisatie aangepakt. Voor dit alles werd onder meer een beroep gedaan op een kenniscel van experts uit de CM-

rath. Momenteel worden de ziekenhuizen online gebracht en tegen eind 2010 moet dat volledig zijn afgerond.

Met dit project onder de riem weet Alain Conrath zijn organisatie geschikt voor grote projecten en, wellicht belangrijker nog, "is er geen discussie meer tussen ict en de bedrijfskant van de zaak. Het is nu een gezamenlijke ploeg."#