



ALGEMENE INFORMATIE

Actief in domotica sinds

2006 (oprichtingsjaar: 1992).

Zorgdomotica-medewerkers

100

Type bedrijf

System integrator.

Klanten

Gehandicaptenzorg GGZ, Ouderenzorg en Ziekenhuizen.
Focus: Ouderenzorg, GGZ en Ziekenhuizen.

Aantal klanten

35

Aantal cliënten

20000

Oplossingen

- Verpleegkundig Oproepsystemen.
- Slimme, actieve en passieve sensoren.
- Locatiebepaling binnen en buiten.
- Toegangscontrole.
- Netwerk.
- Telefonie (VolP, cloud, mobiel en vast).
- Leefcirkels.
- Dwaaldetectie en -preventie.
- PZI (Stilalarm).
- Camera's inclusief beheer.
- Valsensoren.
- Medisch Oproepsysteem.
- NFC stickers om Verpleegkundig Oproepsysteem te (de)activeren.
- Bedmat.

Certificeringen

ISO9001, ISO14001, ISO27001 en NEN7510.

Omzet

Totaal: ?
Care: ?

Koppelingen

Koppelingen met EPD/ECD worden ontwikkeld. Daarnaast is er ook de mogelijkheid tot koppelen met andere systemen zoals medische apparatuur en brandmeldcentrales.

Ontwikkeling

Zetacom levert zelf het netwerk, de producten komen van derden. Bekabeling kan door een huisinstallateur of een onderaannemer.

Softwareplatform

Zetacom maakt gebruik van BproCare. De producten zijn ook aan te sluiten op andere platforms. Zetacom is in eerste plaats een system integrator en zoekt altijd naar een passende oplossing.

Hosting

Zowel SaaS (toenemend) als on premise (bij de klant of via Zetacom) aangeboden.

Referenties

- Treant.
- IJsselheem.
- Rode Kruis Ziekenhuis.
- UMCG.
- UMCU.
- Pieter van Foreest.
- Het Parkhuis.
- Activite.
- CuraMare.

AMR ICT

Ascom

Avics

BproCare

Van Breda

Cinnovate

CLB

CuraTec

De Heer Medicom

Eurocom

Hertek

KPN Health

Mextal

NCT Integrations

SLTN/HPS
Connected Health

Simac

Verkerk Service
Systemen

Zetacom

“De ontwikkelingen, met name op het gebied van domotica, doen zich in rap tempo voor. Daarom geloven wij niet dat één leverancier altijd de beste oplossing voor iedere cliënt of bewoner heeft. Juist als system integrator zijn we in staat om nieuwe oplossingen in te passen in bestaande systemen en oude en nieuwe sensoren elkaar te laten ondersteunen. Daarmee leveren we altijd het juiste antwoord voor de zorgbehoefte.”



PRODUCTINFORMATIE

Het product

Zetacom heeft de ZorgTotaal oplossing ontwikkeld. ZorgTotaal omvat vier onderdelen (Zorgsystemen, Organisatie, Cliënten en Zorgsupport). Door die op de juiste manier te combineren wordt de zorgoplossing optimaal versterkt.

Unique Selling Point

Zetacom is een communicatie bedrijf met uitgebreide ICT-expertise. Ze zijn marktleidend in de zorg, hun mensen begrijpen de zorg. Zetacom is sterk in servicegerichte dienstverlening as-a-service, bieden complete hoogwaardige communicatieoplossingen, beheren cybersecurity en zijn hiervoor gecertificeerd.

Zetacom combineert als system integrator drie domeinen: Communication & Collaboration, Networking & Security en Healthcare Automation & Alarming. Een zorgsysteem is altijd afhankelijk van de juiste connectiviteit en dus bereikbaarheid en nauwkeurigheid daarvan. Omdat ze alle drie de aspecten beheren zijn ze de juiste partij voor zorginstellingen.

Verder werkt Zetacom alleen met A-merk leveranciers en blijven continu mee veranderen met de markt en de trends in technologie. In het Zorglab testen hun engineers alles voordat dit bij een klant wordt neergezet. En ze hebben dit 24/7 in beheer en vervangen defecte onderdelen voordat de klant hier hinder van heeft ondervonden.



VISIE & ROADMAP

Zetacom ziet vooral de noodzaak van het omarmen van zorgdomotica door zorginstellingen. Door de toenemende zorgvraag zal het personeelstekort nog meer toenemen.

Door zorgdomotica op de juiste manier in te zetten kan personeel efficiënter werken en kan met het huidige aantal medewerkers de toekomstige zorgvraag misschien wel ingevuld worden.

Ook het belang van open systemen is bij zorgdomotica key. Er zijn veel mooie initiatieven die op zich zelf staan en niet geïntegreerd kunnen worden, als dit er teveel worden help je de zorg niet. Zetacom ziet graag dat leveranciers en zorginstellingen elkaar opzoeken en vinden om zoveel mogelijk bestaande en toekomstige domotica te integreren in één systeem zodat het behapbaar blijft voor het personeel en het de patiënten/cliënten niet afschrikt.

Daarnaast is de verandering van de invulling van de zorg goed om al bewust mee bezig te zijn. Een voorbeeld is een andere invulling van de ouderenzorg en verplaatsing van de ziekenhuiszorg buiten de ziekenhuizen (zoals bijvoorbeeld zorg op afstand). Binnen de domeinen Healthcare Automation & Alarming en Communication & Collaboration denkt Zetacom na over dit soort vraagstukken.

Ziekenhuizen en zorginstellingen hebben te maken met veranderende uitdagingen op het gebied van veiligheid. Eén van de andere domeinen waarin ze actief zijn is Networking & Security. Veiligheid is essentieel in (kritieke) zorgcommunicatie maar ook tegen aanvallen van cyberhacks. Dit zijn belangrijke punten om als system integrator over na te denken hoe Zetacom met haar systemen hierin kan ondersteunen, nu en in de toekomst. Hun tagline is daarom ook: 'Altijd Slimmer Communiceren'.



AANPAK & IMPLEMENTATIE

Aanpak

In essentie legt Zetacom de focus op:

- zorgconsultant doet inventarisatie met/bij de klant, voor opstellen functioneel ontwerp;
- afhankelijk van bekendheid met domotica gefaseerde introductie van hulpmiddelen;
- veel aandacht voor trainingen;
- begeleiding vanuit zorgconsultant;
- parallel loopt analyse infrastructuur voor technisch ontwerp en implementatie;
- testen in zorglaboratorium;
- projectmanager als vast aanspreekpunt.

- AMR ICT
- Ascom
- Avics
- BproCare
- Van Breda
- Cinnovate
- CLB
- CuraTec
- De Heer Medicom
- Eurocom
- Hertek
- KPN Health
- Mextal
- NCT Integrations
- SLTN/HPS Connected Health
- Simac
- Verkerk Service Systemen
- Zetacom**

Implementatie

De focus van Zetacom is het succes van het gebruik van de nieuwe diensten. Hierin zijn ze onderscheidend. De zorgconsultant speelt daarin een belangrijke rol door de aanwezige ervaring in de zorg en tegelijkertijd de affiniteit met technologie. Ze begrijpen de techniek en spreken de taal van de zorg. Zo begeleiden ze de zorgmanager en medewerkers van de start tot en met de succesvolle inzet van de nieuwe diensten.

Een implementatie is voor Zetacom geslaagd als de klant haar doelstellingen heeft bereikt. Dit vraagt om een goed gebruik en acceptatie door de medewerkers en ook de acceptatie van de cliënten. Daarom is het van belang dat mensen vroegtijdig zijn betrokken en ook tijdens de implementatie goed zijn geïnformeerd en begeleid.

Zetacom implementeert de oplossing bijna altijd zelf, met haar eigen mensen. Dit geeft controle op de planning en kwaliteit. Op verzoek van de klant werken ze ook goed samen met vaste leveranciers.



CONTRACT & ONDERSTEUNING

Continuïteit

Zetacom hanteert een continuïteit percentage van 99,7%.

Hun basis infrastructuur is volledige redundant uitgevoerd waarbij alle sensoren en end-points permanent bewaakt worden.

Ondersteuning

Zetacom sluit SLA's af met haar klanten. Daarin worden o.a. afspraken gemaakt over incident management. Dat betreft incidenten van technische aard (storingsmeldingen). Deze worden door medewerkers (vaak facilitair of ICT) gedaan. Vragen voor gebruikersondersteuning worden door de zorgconsultants behandeld.

De servicedesk is 24/7 beschikbaar. Deze service is telefonisch, per mail en via een klantspecifiek portal beschikbaar. Het is belangrijk dat de gekozen partij de juiste certificeringen, dus kennis, in huis heeft om goede ondersteuning te bieden.

Zetacom kan zowel eerste-, tweede- en/of derdelijnservice bieden, maar dat kan ook door de klant worden opgepakt. Indien de instelling een eventuele externe partij wenst in te schakelen adviseert Zetacom in dit traject.

Dankzij 24/7 beheer door het Network Operations Centre van Zetacom zien zij het direct als iets aan vervanging toe is, en voeren zij dit direct zelf uit.

Overleg met zorgorganisaties

Naast dat er individueel overleg plaatsvindt met klanten, organiseert Zetacom ook geregeld roundtables en webinars om zorgorganisaties met elkaar in contact te brengen en van elkaar te leren.

Daarnaast staat Zetacom jaarlijks op de Zorg & ICT beurs waar ze klanten aan elkaar kunnen voorstellen. Zij moedigen klanten aan om andere Zetacom klanten te ontmoeten, en organiseren waar nodig een introductie.

Contract

- De verrekening is klant specifiek. Bijvoorbeeld via een maandprijs (as a service) inclusief SLA, updates en upgrade, beheer, training en reparaties. Of gemengd met de implementatie als eenmalig bedrag en de overige investeringen als maandprijs.
- Voor een tussentijdse beëindiging gaat Zetacom altijd in gesprek met haar klanten om tot een passende oplossing te komen.

Garantie

De beschikbaarheid van sensoren wordt vooral bepaald door de leveranciers, waar de integratie mogelijkheden van Zetacom ervoor zorgen dat de klant niet afhankelijk is van één type of leverancier.



AANSLUITINGEN

Technische infrastructuur

Eisen zijn onder andere aparte VLAN's, netwerk gereed voor voice-over wifi, en redundancy. Indien gewenst voert Zetacom voor haar klanten een netwerkready scan uit. Technische onvolkomenheden worden daarbij vroegtijdig vastgesteld.

Fysieke infrastructuur

Zetacom probeert zoveel mogelijk aan te sluiten op de bestaande infrastructuur. Nieuwe apparatuur behoeft dus geen aanschaf van extra infrastructuur.