

Equipe Zorgbedrijven zet Customer Interaction Center in voor de gehele organisatie

Kwaliteit in de zorg begint bij het eerste contact

Over Equipe Zorgbedrijven

Equipe Zorgbedrijven is een zelfstandige groep van zes klinieken, gevestigd door heel Nederland, en een centraal Informatiecentrum. Iedere kliniek is gespecialiseerd en levert daardoor zorg van een constante hoge kwaliteit. Equipe Zorgbedrijven investeert veel tijd en aandacht aan de patiënten en toetst continu zowel kwaliteit als klanttevredenheid.

De uitdaging

Het centrale informatiecentrum van Equipe Zorgbedrijven verwerkt het belangrijkste deel van de informatieaanvragen maar ook de klinieken zelf krijgen veel telefonisch verkeer te verwerken. Equipe Zorgbedrijven is bovendien een groeiende organisatie waarbij uitbreiding met meer locaties op de planning staat. Om de hoge kwaliteit van dienstverlening te kunnen blijven bieden is goede sturingsinformatie essentieel.

Voorheen waren alle klinieken en het hoofdkantoor voorzien van een eigen telefooncentrale. Zowel het beheer van deze centrales als ook de infrastructuur waren volledig gescheiden. Het ontbrak Equipe Zorgbedrijven aan inzicht in de bereikbaarheid van de gehele organisatie. Daarnaast waren er verschillende contracten met lokale leveranciers over onderhoud en beheer. De behoefte aan een gecentraliseerde communicatieoplossing werd steeds groter.

In 2011 start dan ook een selectietraject voor een nieuw telefoniesysteem waarbij gekeken is naar functionaliteit, flexibiliteit en vooral ook de implementatiepartner. De keuze valt op Customer Interaction Center (CIC) van Interactive Intelligence, aangeboden door Frontline. Doorslaggevend zijn de flexibiliteit van het platform en de mogelijkheid om thuiswerken te faciliteren.

Het CIC bij Equipe Zorgbedrijven is redundant uitgevoerd, voor een optimale beschikbaarheid. Alle locaties worden door het CIC voorzien van telefoniefunctionaliteiten. Ruim 160 medewerkers verdeeld over 6 locaties beschikken nu ook over presence management functionaliteit van CIC waardoor medewerkers direct kunnen zien of een collega, afdeling of vestiging bereikbaar is. Op het hoofdkantoor in Eindhoven maken daarnaast ruim 30 medewerkers op het informatiecentrum gebruik van de intelligente ACD functionaliteit van CIC. Met de functionaliteit van Interaction Supervisor heeft Equipe inzicht in de bereikbaarheid van de totale organisatie.

“Het grootste voordeel is de enorme transparantie die CIC ons geeft”

Implementatie

Om te komen tot een gecentraliseerde omgeving is de infrastructuur een belangrijk onderdeel. Bij de voorbereiding van de implementatie wordt dan ook besloten om tegelijkertijd over te stappen op een glasvezelverbinding. De hoeveelheid informatie die wordt uitgewisseld zal alleen nog maar groeien in de toekomst en met glasvezel is Equipe Zorgbedrijven gegarandeerd van een snelle en kwalitatief hoogwaardige verbinding.

Projectmanager Angelique Beuns stapt op dat moment in het project. Haar expertise ligt vooral in de kennis van de medische praktijk en minder op technisch gebied. “Het onderhoud van ons ICT-systeem hadden we ook uitbesteed en zo zat ik om tafel met drie externe leveranciers: voor de ICT, voor de glasvezelverbinding en Frontline voor CIC,” vertelt Angelique Beuns. “Die periode is een goede leerschool is geweest. Het waren veel ingrijpende projecten tegelijkertijd. Glasvezel aanleggen op zeven verschillende fysieke locaties alleen al is een ingewikkelde klus.”

Equipe Zorgbedrijven zet Customer Interaction Center in voor de gehele organisatie

Kwaliteit in de zorg begint bij het eerste contact

Nu, een jaar later, draaien alle systemen naar behoren en is er een eigen ICT-manager aangenomen. Alle medewerkers gebruiken CIC voor de telefonische contacten. Het meest intensief is dat op het centrale informatiecentrum waar ook terugvalgesprekken van de andere vestigingen binnenkomen.

De voordelen

“Het grootste voordeel is de enorme transparantie die CIC ons geeft,” aldus Angelique Beuns. “Dat begint al met het inloggen van medewerkers en het bijhouden van de status: zo zien we goed wie wel of niet telefonisch beschikbaar is en zo gericht doorverbinden. Daarnaast hebben we nu echt effectieve informatie over onze bereikbaarheid met bijvoorbeeld aantallen gesprekken en wachttijden.

Vanuit het Informatiecentrum zien we ook de verschillen in het omgaan met de telefoon op de diverse vestigingen: het aantal terugvalgesprekken ligt bij de één een stuk hoger dan bij de ander. Voor mijzelf als projectleider is het een groot voordeel dat we nu cijfers beschikbaar hebben en zaken kunnen onderbouwen. Vroeger kon ik alleen zeggen dat het zo druk was en dat we meer mensen nodig hadden. Nu laat ik de cijfers zien van de gesprekken die we missen en daarmee ook potentiële klanten. Van een gevoel is het nu meteen een met feiten onderbouwde business case en dat werkt prima.”

Door de investeringen in zowel CIC als de infrastructuur beschikt Equipe Zorgbedrijven nu over een gecentraliseerde omgeving die zich gedraagt als één systeem. Behalve de functionele voordelen zijn hiermee ook grote financiële voordelen behaald.

“Vroeger kon ik alleen zeggen dat het zo druk was en dat we meer mensen nodig hadden. Nu laat ik de cijfers zien van de gesprekken die we missen en daarmee ook potentiële klanten. Van een gevoel is het nu meteen een met feiten onderbouwde business case en dat werkt prima.”

Met de eerste ervaringen met CIC achter de rug kijkt Equipe Zorgbedrijven al actief naar mogelijkheden om nog meer verbeterslagen te maken. Angelique Beuns: “We merken nu dat we gegroeid zijn en eigenlijk onze communicatiestrategie daar nog niet helemaal op aangepast hebben. Met onze nieuwe infrastructuur hebben we volop mogelijkheden om slagen te maken in onze dienstverlening en processen. De techniek is er klaar voor.” ■