

CUSTOMER EXPERIENCE



OVER TRIVIUMMEULENBELTZORG

Type: Zorginstelling die verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg en thuiszorg biedt in de regio Almelo, Borne, Hengelo, Tubbergen en Twenteland

Locatie: bestuursgebouw in Borne en zestien verpleeg- en verzorgingshuizen

Configuratie: drie genetwerkte Mitel 3300 IP Communication Platformen op de hoofdvestigingen, met tevens één gecentraliseerd Contact Center. Via deze drie locaties zijn dertien vestigingen aangesloten middels Mitel Teleworker of door koppeling met de bestaande apparatuur (Matra).

Aantal werknemers: 2000 (en daarnaast 800 vrijwilligers)

Website: www.triviummeulenbeltzorg.nl

KLANTBEHOEFTE

- Centraal callcenter dat is gekoppeld aan de zestien locaties
- Klant informatie direct op het scherm als een klant of familielid belt
- Eenvoudig te beheren
- Betrouwbaarheid

TriviumMeulenbeltZorg maakt klantcontact persoonlijk met Mitel IP-telefonie

De zorg is sterk in ontwikkeling en daarin loopt TriviumMeulenbeltZorg voorop. Deze zorginstelling is ontstaan door een fusie van Trivium en Meulenbelt en bestaat momenteel uit zestien locaties. Dat aantal zal in de komende jaren groeien tot circa twintig locaties, verwacht Fred Schrande, secretaris Raad van Bestuur. "In het verleden hadden wij grote locaties aan de randen van dorpen en steden met wel twee- tot driehonderd appartementen en ook nog enkele kamers die twee mensen moesten delen. Dat concept gaat op de schop. We gaan nu toe naar kleine locaties, midden in de wijken en dichtbij de voorzieningen. Per locatie huisvesten we tussen de 48 en 90 bewoners, met voor iedereen een eigen woonruimte", zegt de heer Schrande.

Centralisatie

Waar in het verleden de grote vestigingen over een centrale receptie beschikten, is een receptie op de kleinschalige locaties niet nodig, want iedereen kent elkaar. De heer Schrande: "Als je alle kleine locaties zou willen voorzien van een receptie, dan zou daar zo'n dertig tot vijfendertig FTE mee gemoeid zijn. Dat kunnen wij niet verantwoorden. Wij stoppen ons geld liever in directe zorg."

Om ervoor te zorgen dat dit niet ten koste gaat van de klantbeleving, loopt een bezoeker bij binnenkomst direct het restaurant in. De medewerkers in het restaurant fungeren tevens als gastvrouw of gastheer en wijzen bezoekers die niet bekend zijn de weg.

OPLOSSING BESTAAT UIT

- 1x Mitel 3300 MX Controller (350 toestellen)
- 1x Mitel 3300 LX Controller (384 toestellen)
- 1x Mitel 3300 CX Controller (20 toestellen)
- 10 x Mitel Unified Communicator Advanced
- 15 x Mitel Teleworker
- 25 x Mitel Unified Communicator Mobile
- Mitel Contact Center Business Edition voor 10 agenten
- Q-sig koppeling met de bestaande Matra omgeving
- Koppeling met verpleegoproep-installaties

RESULTATEN

De resultaten van de implementatie bij TriviumMeulenbeltZorg:

- Optimale bereikbaarheid door centraal 0900-nummer
- Betere service door koppeling telefonie en data: de klantinformatie verschijnt op het scherm zodra een klant belt en ook andere informatie is snel voorhanden.
- De zestien locaties zijn op afstand te beheren
- Toekomstvaste oplossing die kan meegroeien met de behoeften
- Optimale bereikbaarheid door eigen centrales op de vestigingen en door gedistribueerd, virtueel contactcenter

Op telefoniegebied is gekozen voor een centrale oplossing. TriviumMeulenbeltZorg is bereikbaar via een 0900-nummer, dat uitkomt in het contact center op het hoofdkantoor in Almelo. Dit contact center handelt alle telefoongesprekken af, van leveranciers en partners tot cliënten en hun familieleden.

Koppeling Mitel en Matra

Peter Scheffer, coördinator onderhoud, vertelt: "Onze organisatie is ontstaan uit een fusie tussen twee zorginstellingen. Die hadden beide een eigen telefonie-oplossing, geleverd door twee verschillende implementatiepartners. Meulenbelt werkte met Matra, Trivium met Mitel. Beide partners hebben een voorstel kunnen doen hoe wij in de nieuwe situatie onze telefonie het best kunnen inrichten. Daaruit kwam de Mitel-oplossing, aangeboden door Loohuis, als beste naar voren. De eenvoud van de koppeling met de bestaande Matra-systemen en het centrale Klant Contact Center voor alle locaties hebben de doorslag gegeven"

De omgeving is in drie maanden tijd neergezet. In de projectgroep zaten zeven verschillende professionals: van een verzorgende tot een regiomanager, telefoniste, een ICT-er en iemand van Loohuis. "Door het vanuit een multidisciplinair team aan te pakken, hebben we ons ervan verzekerd dat we alle aspecten hebben meegenomen", zegt de heer Schrande. "Dat bleek een goede keus, want toen de omgeving eenmaal live ging, zijn we niet meer tegen zaken aangelopen die we achteraf anders hadden willen zien."

Loohuis stelde voor om met drie Mitel 3300 IP Communication Platforms (ICPs) te werken en op de overige vestigingen met de Mitel Teleworker-oplossing. Omdat de Matra-centrales nog vrij nieuw zijn en nog lang niet zijn afgeschreven, is deze omgeving gekoppeld aan die van Mitel. De heer Scheffer: "Dat is best spannend. Leveranciers roepen natuurlijk altijd dat zo iets kan, maar als er een storing is, wijzen ze naar elkaar. Wij hebben één keer een storing gehad, waar Loohuis direct bovenop zat. Nu functioneert het probleemloos."

Nieuwe werkwijze

De nieuwe werkwijze bevat goed. Hoewel de procedures door het multidisciplinaire team goed waren uitgedacht, blijft het natuurlijk spannend of het in de praktijk net zo goed werkt. In een centraal 0900-nummer schuilt immers ook een gevaar, meent de heer Schrande. "De telefonistes in Almelo kennen de locaties minder goed dan voorheen, toen zij enkel en alleen voor de locatie waar zij zelf werkten de telefoon aannamen. Toen wisten zij het als eerste als een collega ziek was of met zwangerschapsverlof. Nu moeten zij deze informatie uit ons systeem halen."

“Na de fusie is onze telefonie-omgeving twee keer zo groot en bevat ook nog eens twee verschillende merken. Toch ben ik niet twee keer zoveel tijd kwijt aan beheer. De Mitel-centrales zijn zeer gebruiksvriendelijk en ik kan alle beheer op afstand doen. Dit systeem werkt perfect én is toekomstvast. Als we nieuwe locaties openen, is het een kwestie van nieuwe Mitel-toestellen aansluiten en klaar is kees. We beschikken nu over maximale flexibiliteit.”

– Peter Scheffer, coördinator onderhoud,
TriviumMeulenbeltZorg

De kwaliteit van de antwoorden die zij geven hangt dus in sterke mate af van de informatie in de onderliggende ICT-systemen. Daarom let TriviumMeulenbeltZorg er scherp op dat wijzigingen direct worden doorgevoerd, zodat alle informatie altijd up-to-date is. De heer Scheffer: “De tijd dat we met papieren telefoonlijsten werkten is voorbij. Nu zetten we wekelijks een bijgewerkte telefoonlijst in het systeem.” En ook de andere informatie wordt keurig bijgehouden, zegt de heer Schranders. “Medewerkers snappen wat het belang is van juiste informatie. Denk bijvoorbeeld aan informatie over de activiteiten die de steunpunten organiseren, informatie over cliënten et cetera.”

Contactcenter

Naast het centrale 0900-nummer heeft iedere afdeling een rechtstreeks nummer dat familieleden kunnen bellen als ze bijvoorbeeld de verzorgende van hun demente moeder even willen spreken. “Zo houden we directe zorggerelateerde contacten dicht bij de werkvloer en routeren we vragen van potentiële cliënten naar het centrale contactcenter”, vertelt de heer Schranders.

Het contactcenter is 24 uur per dag bereikbaar. In de nachtelijke uren wordt de telefoon doorgeschakeld naar een verpleegkundige. “Het personeel is daarvoor opgeleid, want als een (thuiszorg)cliënt of familielid ‘s nachts belt, dan is er vrijwel altijd sprake van een spoedsituatie.”

De elf medewerkers van het contactcenter hebben vrijwel allemaal een verleden in de zorg. “Zij kunnen zich door hun ervaring goed verplaatsen in de cliënt en hun familie”, weet de heer Schranders.

Toekomstvast

Ook voor Peter Scheffer is de nieuwe werkwijze prettig. “Voor de fusie had ik alleen te maken met de Matra-omgeving, nu is het hele systeem twee keer zo groot en bevat ook nog eens twee verschillende merken. Toch ben ik niet twee keer zoveel tijd kwijt. Het beheer gaat zeer efficiënt en vrijwel alles kan ik op afstand oplossen. Bovendien is het systeem erg gebruiksvriendelijk. Natuurlijk moet je de eerste weken even wennen omdat Mitel net wat anders werkt dan Matra, maar inmiddels heb ik zoveel handigheid dat ik de verschillen nauwelijks meer opmerk.”

TriviumMeulenbeltZorg heeft dan ook niet stiekem nog on vervulde wensen. De heer Scheffer: “Nee, dit systeem werkt perfect én is toekomstvast. Als we nieuwe locaties openen, is het een kwestie van nieuwe Mitel-toestellen aansluiten en klaar is kees. We beschikken nu over maximale flexibiliteit.”

CUSTOMER EXPERIENCE

TRIVIUMMEULENBELTZORG

OVER LOOHUIS COMMUNICATIE & BEVEILIGING

Loohuis Communicatie & Beveiliging is sinds 1987 actief met communicatietechnieken en beveiligingstechnieken. Loohuis Communicatie & Beveiliging staat voor Integratie van spraak- (VOIP), beeld-, data-informatie en beveiligingstechnieken als inbraak, brand en toegangscontrole. Loohuis Communicatie & Beveiliging beschikt over een uitgebreide 24*7 service organisatie en ondersteunt diverse systeemlijnen van gerenommeerde leveranciers, waaronder Mitel.

Kijk voor meer informatie op
www.loohuis.nl



www.mitel.com



Algemeen hoofdkantoor

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-4784

V.S.

Tel: +1(480) 961-9000
Fax: +1(480) 961-1370

Europa, Midden- Oosten en Afrika

Tel: +44(0)1291-430000
Fax: +44(0)1291-430400

Centraal-/Latijns- Amerika

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-7825

Azië-Pacific

Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

Bezoek onze website www.mitel.com/offices voor meer informatie over onze internationale vestigingen

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2009, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 423_4303