



MOBILITY

MAATWERK VOOR TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

*Connecsy vindt medewerkers en artsen
St. Antonius Ziekenhuis
altijd en overal*

Bereikbaarheid is in de huidige tijd van mobiliteit van mens en samenleving van belang voor het voortbestaan van organisaties. “Als klanten met een vraag zitten, willen ze die zo snel mogelijk beantwoord zien”, zegt Frank de Schrijver die verantwoordelijk is voor sales & operations bij Pridis. “Goede telefonische bereikbaarheid is een vereiste voor organisaties om succesvol te zijn en blijven.”

door: de redactie

Klanten willen in toenemende mate op de hoogte blijven van de vorderingen van hun vragen en wensen en soms zelfs beschikken over realtime informatie. Telefonische bereikbaarheid is hiervoor belangrijk. Dat de bereikbaarheid van organisaties in veel gevallen beter kan, blijkt uit meerdere onderzoeken die de afgelopen jaren zijn gedaan. Leverancier van communicatieoplossingen Pridis heeft veel ervaring met het vraagstuk mobiliteit versus bereikbaarheid. Zo heeft het bedrijf recent een passende oplossing gecreëerd voor het St. Antonius Ziekenhuis in Utrecht en

omgeving waarbij mobiliteit en bereikbaarheid onomstotelijk met elkaar in verbinding staan. Het ziekenhuis biedt zorg op vijf locaties waar gezamenlijk 4.860 medewerkers, 272 medisch specialisten, 150 arts-assistenten en 500 vrijwilligers werkzaam zijn. Landelijk staat het ziekenhuis bekend om zijn expertise op gebied van behandeling van patiënten met hart-, vaat- en longziekten en kankerbestrijding.

Inzicht aanwezigheidsstatus

Het ziekenhuis gebruikt Skype for Business van Microsoft voor haar telefonie-infrastructuur. Daarnaast wordt op de

diverse locaties Connecsy-bedienposten van Pridis ingezet voor de telefonisten/receptie om al het centrale telefoonverkeer af te handelen. “Toch werden de telefonisten regelmatig geconfronteerd met het traag of niet opnemen van de telefoon door medewerkers waardoor de bereikbaarheid van het ziekenhuis niet optimaal was”, legt technisch consultant Ronald Wijnands van Pridis uit. “In de locaties was te weinig of geen zicht op de bereikbaarheid van de medewerkers die op diverse locaties aan het werk zouden kunnen zijn. Er was dus grote behoefte aan afwezigheidsinformatie om onnodig doorverbinden te voorkomen.

‘Skills based routing helpt agents snel de juiste antwoorden te geven’



Het ziekenhuis wilde dat de telefonisten inzicht hebben in de aanwezigheids- en beschikbaarheidsstatus van alle medewerkers. Zowel voor het interne vaste toestellen en de mobiele telefoons van de medewerkers als voor de telefoonnummers van de dienstdoende artsen.”

Component voor Connecsy-database

Voor het oplossen van het probleem rond de aanwezigheidsinformatie binnen het ziekenhuis, ontwikkelde Pridis een component die continu aanwezigheids- en beschikbaarheidsinformatie opvraagt voor alle toestelnummers. “De software van Pridis stelt deze informatie vervolgens centraal beschikbaar, waarbij iedere bedienpost aan het component is gekoppeld. Bij iedere zoekactie in de Connecsy-database, wordt voor elk resultaat de actuele status opgevraagd uit de centrale database. De telefoniste kan daarmee direct tijdens het zoeken al zien of iemand in gesprek is of dat het toestel is doorgeschakeld. Het resultaat is een sterk verminderde doorverbindingstijd”, legt Wijnands uit.

Via een beheerprotocol worden periodiek de actieve groepschakelingen uitgelezen zodat het nummer van de aangemelde arts kan worden bijgewerkt in de interne Connecsy-telefoongids. Hiermee kan men direct vanuit de Connecsy bedienpost op elk moment klanten doorverbinden naar de dienstdoende arts.

Ook voor backoffice

De flexibiliteit en schaalbaarheid maakt Connecsy Enterprise volgens Wijnands ook een ideale oplossing voor kleine tot middelgrote klantcontact afdelingen, zonder zij een geheel nieuw telefonieplatform hoeven aanschaffen. “Er zit ook skills based routing in het systeem. De mogelijkheden van skills based routing helpen gebruikers of agents direct de juiste gevraagde informatie te verschaffen aan een beller.”

Multichannel

Het systeem is ook multichannel. Vanuit hetzelfde werkscherm voor het afhandelen van inkomende en uitgaande gesprekken kunnen e-mails worden verstuurd (vanuit Microsoft Exchange) en

kan men chatten via Skype for Business. Is onverhoopt niemand beschikbaar om de klant te woord te staan, stuurt de agent met één klik een e-mail, chat of terugbelbericht met de naam, het nummer en de tijd voor een terugbelverzoek. “Om nog sneller een reactie te kunnen geven, hebben we met klanten en andere eindgebruikers al een aantal templates voor mail en chatberichten ontwikkeld”, vertelt Wijnands. “Deze zijn in de Connecsy-toepassing ingebouwd. Hierdoor zijn ook kleinere organisaties telefonisch beter bereikbaar en kunnen ze sneller en met de juiste gewenste informatie reageren op vragen van klanten. Dat is winst.” «