



Klantcontact in de zorg vraagt om toekomstbestendig platform

De vraag naar zorg neemt toe, net als de kosten. Het aantal zorgprofessionals groeit niet evenredig mee. Dure zorg wordt, waar mogelijk, steeds vaker vervangen door goedkopere oplossingen. Een voorbeeld hiervan is dat ziekenhuizen de zorg voor patiënten zo snel mogelijk verplaatsen naar de wijkzorg, de huisarts en zelfzorg. Zorg op afstand wordt hierbij steeds belangrijker. Alerta is een van de organisaties die als innovatieve dienstverlener zorg-op-afstand-processen ondersteunt. De organisatie was op zoek naar een oplossing voor het klantcontact met mogelijkheden voor toekomstige innovaties en uitbreidingen.

Over Alerta

Alerta biedt verschillende diensten aan voor onder meer huisartsen, ziekenhuizen en zorginstellingen. Op de eerste plaats ondersteunt Alerta bij personenalarmering: cliënten die acute hulp nodig hebben, drukken op een knop en krijgen een medewerker te spreken die verdere triage uitvoert. Ook kunnen medewerkers bepaalde zorgprocessen op afstand monitoren, zoals de werking van geautomatiseerde medicijndispensers, of het op afstand openen van voordeuren van cliënten voor zorgmedewerkers. Alerta bemiddelt ook in plekken in de zorg voor cliënten vanuit instellingen, SEH's en huisartsen. Daarnaast bedient Alerta commerciële opdrachtgevers met klantcontactdiensten. En tot slot biedt Alerta overflowcapaciteit voor het hoofdkantoor van de moederorganisatie. Het bedrijf is 24 uur per dag, 7 dagen per week via verschillende kanalen bereikbaar. Er werken circa 70 mensen bij Alerta.

CASE STUDY

Alerta

UITDAGINGEN

Alerta was voorheen als 'Meld & Zorg Centrale' onderdeel van Carintreggeland, een van de grotere zorginstellingen in het oosten van Nederland. De organisatie wordt door directeur Martijn Tausch klaargemaakt voor verzelfstandiging. Binnen de zorg is Alerta een vreemde eend in de bijt, maar ook binnen de klantcontactsector is het bedrijf niet alledaags, legt Tausch uit: "Ons werk gaat veel verder dan beantwoorden en doorverbinden van telefoongesprekken. Alerta signaleert en interpreteert informatie en data van cliënten en reageert door het nemen van adequate stappen volgens protocollen."

Om succesvol te zijn met 24x7x365 dienstverlening is niet alleen een bepaalde minimale omvang nodig, zodat je processen schaalbaar zijn. Ook moet het IT-landschap deze processen goed faciliteren. Bij Alerta wordt bijvoorbeeld gewerkt met ECD's van verschillende klanten. Tausch illustreert: "Onze medewerkers zijn de afgelopen twee jaar van twee naar vier tot vijf beeldschermen op de werkplek gegaan." Alerta staat dan ook voor de opgave om te beslissen welk systeem leidend wordt in de dienstverlening: een CRM- of juist een contactcenterapplicatie?

Het klantcontactplatform dat Alerta in huis had, was in ieder geval niet meer geschikt voor de toekomstplannen van Alerta. Het was onvoldoende stabiel, changes hadden

een lange doorlooptijd, de functionaliteit en integratiemogelijkheden waren beperkt. Goede integratiemogelijkheden zijn essentieel voor Alerta: denk aan de eerdergenoemde ECD's, aan CRM-functionaliteit of aan Internet of Things-achtige datastromen die bij zorg-op-afstand-processen horen.

Omdat de toekomst van Alerta nog niet volledig duidelijk was, was ook een bepaalde mate van flexibiliteit van de applicatie noodzakelijk. Daarnaast moest de keuze aansluiten op de cloudfirst-strategie van Alerta. In de selectiefase zijn drie oplossingen onderling vergeleken. Daarbij rolde **storm**[®], voorgesteld door Alerta's telecomdienstverlener Vodafone, als beste oplossing uit de bus. Prijs en implementatiesnelheid speelden ook mee.

DE IMPLEMENTATIE

De implementatie van **storm** startte in januari 2021 met het inrichten van verschillende onderdelen van de applicatie. Op 1 juni was **storm** voor het grootste deel operationeel. Alerta is positief over de implementatie. Tausch noemt onder meer de aanpak van leverancier Content Guru waarbij technici steeds zoeken naar de vraag achter de vraag alvorens ze een volgende stap zetten. Hij wijst er op dat Alerta weinig ervaring had met ICT-implementaties; ook is Alerta op sommige punten meer een zorgorganisatie dan een contactcenter waardoor het team van Content Guru flink heeft moeten schakelen.

Resultaten

Met **storm** als nieuw klantcontactplatform heeft Alerta flinke stappen gezet. Het management heeft n meer inzicht in traffic en SLA's en meer mogelijkheden om met skills en wachtrijen te werken. Ook is Alerta blij met de stabiliteit en de manier waarop het changeproces is georganiseerd.

“Belangrijk is dat we nu klaar zijn om integraties met andere systemen te realiseren zodat we allerlei vormen van zorgtechnologie kunnen koppelen op één platform,” aldus Tausch – denk aan de meldingen afkomstig van sensoren en apparaten uit zorg-op-afstand-processen.

CULTURELE FIT TELT OOK MEE

Tausch voegt nog toe dat er ook op cultuurvlak een goede fit bleek te zijn, aldus Tausch. “Steeds wanneer er obstakels of uitdagingen waren, maakte het team van Content Guru een pas op de plaats en werd ervoor gekozen eerst het probleem goed te analyseren. In de zorgsector zijn we nogal gericht op aanpakken: een medisch probleem snel aanpakken en behandelen. Mijn ervaring is dat softwareleveranciers die uit de zorgsector zijn voortgekomen, vaak ook op deze manier reageren. Content Guru kijkt eerst goed naar het probleem en komt dan met een analyse met verschillende scenario's en oplossingsalternatieven. Kortom, Content Guru brengt rust in het proces.”

OVER CONTENT GURU



Een van 's werelds grootste cloudcontactcenterproviders

Bezit en exploiteert een internationaal netwerk van **storm**-services, waarbij klanten duizenden stoelen inzetten.



Wereldwijde implementaties en locaties

Het exploiteren van een wereldwijd 'follow-the-sun'-ondersteuningsnetwerk met meerdere regionale kantoren in Noord-Amerika, Europa en Azië-Pac.



Rijke geschiedenis van cloudinnovatie

Early-to-market met cloud-contactcenteroplossingen in 2005, met behulp van speciaal ontwikkelde technologie om missiekritieke diensten te leveren aan 's werelds grootste organisaties.



Een bekroonde oplossing

Bekroond met verschillende onderscheidingen, waaronder Vertical Application Solution of the Year bij de IT Europa Awards 2021.

KANTOORLOCATIES

UK Kantoor

Content Guru Ltd.
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

T: +[44] (0) 1344 852 350
E: info@contentguru.com

Benelux Kantoor

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
Nederland

T: +[31] (0)88 242 8000
E: info@contentguru.nl

US Kantoor

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

T: +[1] 408-340-6981
E: info@contentguru.com

Duitsland Kantoor

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching
Duitsland

T: +[49] (0) 8105 203 4610
E: beratung@contentguru.com

Asia-Pac Kantoor

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

T: +[65] 3158 8907
E: info@contentguru.com

Japan Kantoor

Content Guru KK
1-2-3-211 Kita-aoyama
Minato-ku, Tokyo
107-0061
Japan

T: +[81]-3-6447-4326
E: storm@contentguru.jp



Verenigd Koninkrijk, Nederland, Duitsland, VS, Japan

088-2428000

www.contentguru.com/nl