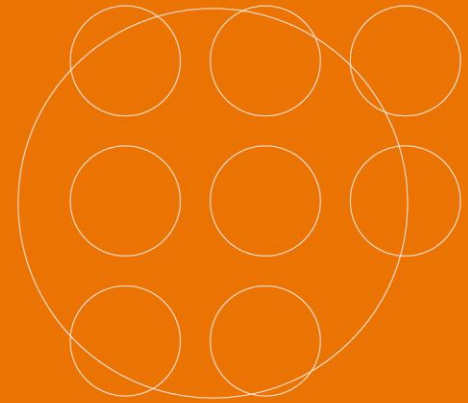


Optimale bereikbaarheid van zelfsturende thuiszorgteams



Voor cliënten is het soms een hele uitdaging om telefonisch de dienstdoende thuiszorgmedewerker te bereiken. De 'roulatiemobiel' is niet bereikbaar omdat een medewerker haar handen vol heeft, de medewerker met schakeldienst heeft zich verslapen, de telefoniste onbekend is met individuele cases of de cliënt heeft een lijst met alle persoonlijke mobiele nummers en heeft geen idee wie er dienst heeft.

Goede bereikbaarheid is essentieel

Thuiszorgorganisaties realiseren zich dat een goede bereikbaarheid van de (zelfsturende) zorgteams van groot belang is, maar worstelen met de inrichting daarvan. Vooral bij acute zorgvragen kan dit tot vervelende of zelfs levensbedreigende situaties leiden. Mtel biedt, speciaal voor thuiszorgorganisaties, een slimme communicatie oplossing waarmee medewerkers optimaal bereikbaar zijn en daarnaast privé niet gestoord worden.

Bereikbaarheid gekoppeld aan het rooster

De meeste thuiszorgorganisaties maken gebruik van een planning pakket, bijvoorbeeld van Nedap of Ortec, om medewerkers in te roosteren. Een koppeling met dit rooster dient als basis voor de Mtel bereikbaarheid dienst.

Gesprekken naar het centrale teamnummer worden conform het dienstrooster automatisch doorverbonden met de mobiele telefoon van de dienstdoende medewerker. Mocht deze niet in staat zijn het gesprek te beantwoorden dan wordt het gesprek vervolgens aangeboden bij een directe collega of de telefoniste. Cliënten krijgen zo via één telefoonnummer direct de juiste medewerker aan de lijn.

Bereikbaarheid
zelfsturende zorgteams via
één nummer, gekoppeld
aan het rooster



Uitbellen met teamnummer

Door thuiszorgmedewerkers te voorzien van een mobiel abonnement van Mtel kunnen zij cliënten bellen vanaf hun mobiel, met het teamnummer als nummerweergave. Het voordeel hiervan is dat de individuele mobiele nummers verborgen blijven. Inkomende oproepen volgen zo altijd het rooster, waardoor medewerkers niet privé gestoord worden. Bij Mtel Mobiel is het doorschakelen van gesprekken naar de medewerkers ook nog eens geheel gratis.

Opnemen van gesprekken

Inkomende gesprekken kunnen optioneel worden opgenomen met de Mtel dienst Online Call Recording. Via een webportal kunnen opgenomen gesprekken snel een eenvoudig teruggevonden en beluisterd worden. In geval van calamiteiten kunt u de opnames downloaden en ter beschikking stellen aan hulpdiensten. Wilt u incidenten of klachten evalueren dan biedt Mtel u de volledige gesprekshistorie. In combinatie met Mtel Mobiel kunnen ook uitgaande mobiele gesprekken worden opgenomen.

Online beheeromgeving

De beheerder kan via een webportal 24 uur per dag, 7 dagen per week instellen hoe gesprekken beantwoordt moeten worden. In deze gebruiksvriendelijke tool kan de beheerder daarnaast het dienstrooster beheren en wijzigen of een aangepast rooster uploaden. Binnen enkele minuten zijn de instellingen aangepast en geactiveerd en volgen bellers de nieuwe routing.

Via het webportal kunnen ook managementstatistieken worden opgevraagd, die inzicht geven in de hoeveelheid belverkeer, gemiddelde gespreksduur, piekmomenten, verdeling van belverkeer over locaties en medewerkers.

Snel aan de slag zonder hoge investeringen

De slimme communicatiediensten van Mtel worden geleverd vanuit de cloud en kunnen vaak binnen enkele weken operationeel zijn. De oplossing wordt naadloos geïntegreerd met uw bestaande systemen, u hoeft niet te investeren in hardware of software en u behoudt desgewenst uw bestaande telefoonnummers.

Wilt u ook uw bereikbaarheid optimaliseren? Mtel gaat graag met u in gesprek over hoe wij dit gerealiseerd hebben bij klanten als Espria, St. Thuiszorg Midden Gelderland en De Friese Wouden.

Voordelen:

- Bereikbaar op één nummer
- Vrijtijd is echt vrij
- Besparen i.c.m. Mtel Mobiel
- Gesprekken opnemen
- Geen hoge investeringen



Kralingseweg 233-235

3062 CE Rotterdam

t +31(0)88 428 31 11

e info@mtel.nl

i www.mtel.nl

Mtel

De GespreksPartner in klantcontact

Ruim 20 jaar ervaring

Met ruim 20 jaar ervaring en honderden klanten beschikt Mtel over de zakelijke en technische expertise om betrouwbare, schaalbare en flexibele klantcontactoplossingen te realiseren. Circa 20% van al het inkomende telefoonverkeer in Nederland wordt door Mtel afgehandeld, wat neerkomt op ruim 80 miljoen klantcontacten per jaar.

Software as a service

Mtel levert diensten in een Software as a Service (SaaS) model. U hoeft zelf dus niet te investeren in hardware en software. Bij Mtel kunt u starten met de functionaliteit die u vandaag nodig heeft. Vervolgens groeien wij met u mee.

De GespreksPartner in klantcontact.

