

Klantcase HAP Zeeland

Klantcontactpioneer onder de huisartsenposten

De klant

Huisartsenpost (HAP) Zeeland vervangt huisartsen buiten werktijden. HAP Zeeland beantwoordde in 2016 bijna 63.000 telefoongesprekken, met een duidelijke piek in Juli en Augustus. Deze huisartsenpost bestaat uit 3 verschillende locaties: Zierikzee, Vlissingen en Goes. Wanneer een patiënt naar de huisartsenpost belt, maakt de assistent een inschatting: is het noodzakelijk dat deze patiënt onmiddellijk wordt behandeld in de HAP, moet er een visite worden afgelegd door de HAP-arts, is het een spoedgeval voor de Eerste Hulp of kan het wachten totdat de eigen huisarts beschikbaar is.

De vraag

Bereikbaarheid is essentieel bij een huisartsenpost. Het kan zelfs van levensbelang zijn. Wanneer je achteraf te horen krijgt dat je niet bereikbaar was, is dat vervelend én mogelijk te laat. Zonder degelijke informatie over deze bereikbaarheid is het lastig om dit te verbeteren. Daardoor was er bij HAP Zeeland een enorme behoefte aan klantcontact inzicht.

De oplossing

HAP Zeeland werkte al sinds 2003 met een generieke klantcontactoplossing van KPN. Gezien de huidige ICT-mogelijkheden wilde HAP Zeeland een cloud-oplossing waarmee er beschikking is over uitgebreidere managementinformatie. Denk aan informatie over de duur van telefoongesprekken en wachtrijen, maar ook het aantal telefoongesprekken per uur. Deze informatie kan de dienstverlening verbeteren. Daarom is er gekozen voor **storm** Cloud Contact Center. Deze dienst van biedt inzicht in de workflow, waardoor je kunt inspelen op verschillende situaties. Dit zorgt ervoor dat HAP Zeeland beter bereikbaar is, wat het klantcontact ten goede komt.

Het resultaat

De **storm** Cloud Contact Center-oplossing is volledig operationeel en werkt naar volle tevredenheid. De grootste voordelen worden geleverd door de door KPN ingerichte call-flow en het dashboard, dat inzichtelijk maakt wat de status van de medewerkers is: zijn ze beschikbaar of niet? En dankzij het keuzemenu (IVR) met spoedknop worden patiënten met een acute hulpvraag nu vrijwel altijd binnen 30 seconden te woord gestaan.

Voor HAP Zeeland – de waarneming voor de reguliere huisarts – is telefonische bereikbaarheid absoluut een speerpunt om goede zorg te kunnen verlenen. Mensen bellen met verschillende vragen, de ene kritieker dan de ander. Sommige vragen zijn zelfs van levensbelang. Goede en snelle afhandeling van het telefonische klantcontact is dan ook essentieel; de wachtrij voor patiënten moet zo kort mogelijk zijn. Daarnaast is het van belang om te kunnen rapporteren, zodat je kan laten zien dat je voldoet aan diverse branchenormen.

storm Cloud Contact Center van Content Guru voorziet in deze behoeften. Camiel Rentmeester is ICT-beheerder bij HAP Zeeland. Hij vertelt over de samenwerking met KPN en Content Guru en zijn ervaringen met de **storm**-oplossing.

Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

‘Het grootste manco zat in het ontbreken van informatie en daarmee inzicht – in de klantcontactsituatie. Het oude systeem werkte prima, maar bood ons niet de kennis die we nu wel hebben. We wisten voorheen bijvoorbeeld niet hoeveel mensen er in de wachtrij zaten. Het is dan erg vervelend als je na een druk weekend achteraf te horen krijgt dat patiënten ons niet konden bereiken. Daarnaast hadden de assistentes op de verschillende locaties geen inzicht in de werkzaamheden van hun collega’s en of ze überhaupt telefonisch beschikbaar waren.’

'Bovendien verzorgde ons oude systeem geen rapportages. Die zijn belangrijk als bewijsvoering voor het voldoen aan de streefwaarden die brancheorganisaties als de Vereniging Huisartsenposten Nederland (VHN) per jaar vaststellen. Denk hierbij aan het zo snel mogelijk aannemen van een inkomend gesprek, ook zonder spoed. Streefwaarde hiervoor is om in 75% van de gevallen binnen 2 minuten een persoon aan de lijn te krijgen.'

Waarom hebben jullie gekozen voor storm?

'Wij werkten al 10 jaar naar volle tevredenheid met KPN en moesten een afweging maken. Daarbij keken we bijvoorbeeld ook naar de mogelijkheden om te werken met de interne ICT-afdeling van het ziekenhuis waar HAP Zeeland zich huisvest. Maar klantcontactoplossingen zijn niet hun core business, in tegenstelling tot KPN. Het was wel spannend, want er waren destijds nog geen referenties voor de oplossing in deze branche. Wat dat betreft lopen we dus echt voorop.'

Sluit het platform aan op jullie behoeften?

'Wekelijks krijgen we automatisch management-rapportages, gegevens die we vroeger niet hadden. Dankzij al deze informatie hebben we data in huis waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren om nog beter aan de branchenormen te kunnen voldoen. Dat is ontzettend belangrijk. En we nemen sinds een aantal jaar gesprekken op. Dit is een optie binnen **storm** die het ons gemakkelijk maakt om gesprekken op te slaan en eenvoudig weer op te vragen als dat nodig is. Gesprekken zijn namelijk onderdeel van het medisch dossier en daarmee voor ons ontzettend belangrijk.'

Wat zijn de grootste voordelen van storm?

'Wanneer patiënten ons nu bellen, komen ze in een call-flow terecht die hen brengt waar ze moeten zijn. Stel, in Goes zijn twee assistentes in gesprek, terwijl er via de IVR-spoedknop een spoedtelefoontje binnenkomt. Deze wordt dan met voorrang opgenomen. Lukt het niet om dit gesprek binnen 20 seconden te beantwoorden, dan wordt het telefoontje gerouteerd naar de locaties Zierikzee en Vlissingen. Zo kunnen we de branchenorm van beantwoording binnen 30 seconden bijna altijd waarmaken. Daarnaast zijn de medewerkers continu op de hoogte van elkaars doen en laten. Via het dashboard zien ze welke collega's op welke locatie bezet zijn, zodat ze kunnen zien waarom een telefoontje bij hen binnenkomt. Deze informatie wordt real time bijgehouden. Zo ben je dus altijd up-to-date.'

Wat zijn de plannen met deze oplossing?

'Veel. Je moet met je tijd mee blijven gaan om optimaal te functioneren, zeker in de zorg. Dan is het belangrijk dat je werkt met oplossingen die flexibel zijn. Stel dat het in de toekomst nodig is om op te schalen omdat de zorgvraag groter wordt, dan kan dat met **storm** heel eenvoudig. Assistenten kunnen namelijk inloggen vanaf diverse werkplekken, bijvoorbeeld bij piekmomenten of vanuit andere locaties. Dat is fijn om te weten. Daarnaast is het ook mogelijk om het call-management-systeem te integreren in deze oplossing. Dan krijg je met automatische klantherkenning direct de patiëntgegevens van de beller op het scherm. Iets waar we nu nog geen gebruik van maken.'

Wat heeft het jullie opgeleverd?

'Wij zijn ontzettend tevreden over **storm** Cloud Contact Center. De oplossing geeft ons inzicht in de workflow en verbetert het klantcontact significant met als gevolg een betere bereikbaarheid. Als pionier in onze branche op het gebied van deze werkwijze en techniek, hebben we het pad geëffend voor andere zorginstellingen. Dat betekende wel dat er in het begin wat zaken geprobeerd en aangepast moesten worden op een aantal van onze specifieke behoeften. Dat is ook logisch, het overschakelen naar een nieuwe dienst in een nog onbekende branche is toch behoorlijk ingrijpend. Gelukkig lopen de meeste zaken naar onze volle tevredenheid en dienen we als voorbeeld voor anderen. Letterlijk, want onlangs hadden we nog een aantal andere huisartsenposten op bezoek, die erg benieuwd waren naar ons contactcenter!'

Meer informatie

Content Guru levert klantcontact-oplossingen via het **storm**-platform. Met **storm** Cloud Contact Center is uw organisatie op elk gewenst moment van de dag, via welk apparaat dan ook optimaal bereikbaar. Met **storm** is klantcommunicatie over alle kanalen (telefoon, sms, chat, social media, etc) heen te integreren met bestaande applicaties die in organisaties worden gebruikt (Workforcemanagement, CRM, financiële applicaties, etc). Ook werkt storm uitstekend samen met bestaande telefonieomgevingen. **storm** wordt geleverd vanuit de cloud. Het enige wat nodig is, is een internetverbinding en device. Kijk voor meer informatie op www.stormklantcontact.com.