

# Zorginstituut Nederland

## Optimale bereikbaarheid is cruciaal voor overheidsorganisatie

### De klant

Kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid zijn de pijlers van het Nederlandse gezondheidszorgsysteem. Zorginstituut Nederland heeft een belangrijke positie in dit systeem: zij zorgen ervoor dat die pijlers een sterk fundament vormen. Daarmee behartigen zij het belang van iedereen die op grond van de Zvw en de Wlz recht heeft op zorg. Een optimale bereikbaarheid en een goede klantenservice zijn dan ook cruciaal.

### De vraag

De techniek van de oude telefooncentrale was sterk verouderd en niet gebaseerd op Internetprotocol (IP). Daarnaast miste Zorginstituut Nederland een aantal functionaliteiten. Zoals een keuzemenu in de IVR, het opnemen van telefoongesprekken, integratie met mobiel, etc. De omgeving was daarnaast niet flexibel. Een uitbreiding van de organisatie vereist een aanzienlijke investering en bij inkrimping van de organisatie zouden de kosten niet minder worden.

Kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid zijn de pijlers van het Nederlandse gezondheidszorgsysteem. Zorginstituut Nederland heeft een belangrijke positie in dit systeem. Een optimale bereikbaarheid en goede klantenservice zijn dan ook cruciaal voor Zorginstituut Nederland.

De **storm** Cloud Contact Center oplossing van KPN voorziet in deze behoeften. Cees Horvers, Hoofd ICT van Zorginstituut Nederland vertelt over zijn ervaringen met deze oplossing en de samenwerking met KPN en haar partner Content Guru.

### De oplossing

Ter vervanging van de oude telefooncentrale is de **storm** Cloud Contact Center oplossing opgeleverd. Die sluit naadloos aan bij het contactcenter en bevat tevens receptioniste-functionaliteiten. Dit betreft een flexibele en schaalbare oplossing, waarbij medewerkers ook vanuit huis kunnen werken. Dit zorgt voor een verhoging van de klanttevredenheid door een efficiëntere inzet van het huidige klantcontactpersoneel.

### Het resultaat

Dankzij de nieuwe oplossing heeft Zorginstituut Nederland een sterk verbeterde telefonische bereikbaarheid en zijn er kosten bespaard ten opzichte van de huidige telefonieomgeving. Door de mogelijkheid om sneller in te grijpen bij calamiteiten, gaan er nu tevens geen gesprekken meer verloren en is de opvang geregeld zoals eerder bij een grote stroomuitval in Noord-Holland.

### Tegen welke problemen liepen jullie aan met de oude oplossing?

'De techniek van de oude telefooncentrale was sterk verouderd en miste een aantal functionaliteiten. Denk hierbij aan een keuzemenu in de IVR, het opnemen van telefoongesprekken, integratie met mobiel, etc. We wilden een oplossing die flexibel en schaalbaar was en waarbij onze medewerkers te allen tijde vanuit huis kunnen werken. Dat was niet mogelijk met het oude systeem, waardoor we niet optimaal bereikbaar waren.'

### Waarom hebben jullie gekozen voor het storm Cloud Contact Center van KPN?

'Op basis ons opgestelde programma van eisen sloot de cloud-omgeving van Content Guru, aangeboden door KPN, het beste aan. De **storm**-omgeving voldeed aan onze doelen zoals onder andere borging en continuïteit van de telefonische bereikbaarheid en afhandeling, verlaging en flexibilisering van de (operationele) telefoniekosten, het kunnen opnemen van telefoongesprekken en terugluisteren voor trainingsdoeleinden, primaire call functionaliteiten door callcentermanager eenvoudig zelf aan te passen én een platform dat op welke locatie dan ook te gebruiken is.'

### Sluit storm Cloud Contact Center aan bij jullie behoeften?

'De Cloud omgeving van Content Guru sluit uitstekend aan op de behoefte van Zorginstituut Nederland.'

**'Dankzij storm is onze organisatie telefonisch beter bereikbaar en is er een goede routing door het gebruik van het keuzemenu.'**

### Wat zijn de grootste voordelen van het storm Cloud Contact Center?

'Dit zijn de extra functionaliteiten met de IVR. Vooral het gebruik van het keuzemenu geeft enorme voordelen. De uitbesteding van de hardware-omgeving, waarvoor eigen voorzieningen binnen Zorginstituut Nederland niet meer nodig zijn, scheelt enorm in opslag en kosten.

De flexibiliteit in het aantal licenties die eenvoudig op- dan wel af te schalen zijn, geeft ons zelf de mogelijkheid de benodigde capaciteit bij calamiteiten aan te passen. Onze uitwijk is daarnaast eenvoudig en flexibel ingericht omdat Belgroep Groningen nu onderdeel uitmaakt van het geheel. Onze rapportagemogelijkheden en -inzichten geven nu ook veel inzicht in onze bereikbaarheid. Als laatste kunnen we gesprekken op willekeurige locaties uitluisteren.'

### Wat betekent de storm Cloud Contact Center oplossing met het oog op de toekomst?

'Vooral de flexibiliteit in licenties en capaciteit met daarnaast de extra functionaliteit geven Zorginstituut Nederland enorm veel mogelijkheden in de toekomst. Een eventuele splitsing van de organisatie is voor de telefonie eenvoudig te realiseren.'

### Heeft het storm Cloud Contact Center jullie opgeleverd waar je op hebt gehoopt?

'Na een wat moeizame start geeft de nieuwe Cloud-oplossing van Content Guru ons veel voordelen en geeft de omgeving ons wat wij ervan verwachten.'

### Kun je al wat resultaten noemen?

'Dankzij **storm** is onze organisatie beter telefonisch bereikbaar en is er een goede routing door het gebruik van het keuzemenu. In de praktijk hadden we een goede opvang tijdens een grote stroomuitval in Noord-Holland.'

---

### 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](http://www.stormklantcontact.com).

---