

GGD Hollands Noorden

Flexibel selfservice platform voorziet zorginstelling in behoeften

De klant

GGD Hollands Noorden is de gemeentelijke gezondheidsdienst voor 17 gemeenten in het noorden van de provincie Noord-Holland. In de regio wonen ruim 648.000 inwoners. Voor de gemeenten bewaken, beschermen en bevorderen zij de gezondheid en veiligheid van alle inwoners in Noord-Holland Noord.

De vraag

In de gezondheidszorg is snel en adequaat handelen noodzakelijk. In veel gevallen is directe actie nodig. Dat geldt zeker voor het direct openstellen van extra telefonielijnen bij calamiteiten, denk aan huiselijk geweld, kindermishandeling, brand, infectieziekten, etc, waarbij openingstijden wellicht afwijken van de standaard. In dit soort gevallen kan niemand wachten. De wens was dan ook een applicatie dat zelf eenvoudig aanpasbaar is.

De oplossing

Gezien de urgente dienstverlening en het snel kunnen op- en afschalen van agents en telefonielijnen, is **storm** Cloud Contact Center uitermate geschikt voor GGD Hollands Noorden. Hiermee kunnen zij bij een calamiteit snel schakelen en het heft in eigen handen nemen. Hierdoor kan GGD Hollands Noorden voor zowel de klant als voor de interne medewerker snel en adequaat bereikbaar zijn.

Het resultaat

De GGD heeft met **storm** een betere bereikbaarheid doordat de telefoontjes nu altijd worden aangeboden aan een beschikbare agent. Er wordt efficiënter gewerkt omdat agenten beter ingepland kunnen worden. De overige werkzaamheden kunnen hierdoor beter uitgevoerd worden. Met de uitgebreide historische en actuele rapportages heeft GGD Hollands Noorden tevens inzage in het belgedrag, dat ook nog eens ruim is verbeterd.

Een optimale bereikbaarheid, kortere wachttijden en inzicht in het belgedrag, zijn een must voor GGD Hollands Noorden. De **storm** Cloud Contact Center oplossing voorziet in deze behoeften.

In deze case stellen we een aantal vragen aan Sandra Dekker, Systeembeheer & Coördinator ICT bij GGD Hollands Noorden, en ze vertelt over haar ervaringen met het **storm**-platform.

Waarom is een optimale bereikbaarheid zo belangrijk voor GGD Hollands Noorden?

'De klant staat centraal bij de GGD, waarbij de GGD meerdere doelgroepen heeft. Zoals bijvoorbeeld meldingen van huiselijk geweld of kindermishandeling, hierbij is directe actie geëist. Maar ook het direct openstellen van

telefonielijnen, waarbij openingstijden wellicht afwijken van de standaard. Wachttijden zijn namelijk voor niemand wenselijk.'

Welke problemen hadden jullie met de 'oude' oplossing?

'Voornamelijk het niet zelf kunnen aanpassen van de (standaard) flows, het direct openstellen van telefonielijnen bij calamiteiten, én agenten niet zelf kunnen koppelen of monitoren. Alles moest ruim van tevoren aangemeld worden en volgens bepaalde SLA's. En daarbij werden de aanvragen nooit direct goed uitgevoerd, omdat wij geen directe lijn hadden met de uitvoerder.

Alle verzoeken gingen over diverse schijven. Daarnaast kregen wij beperkte managementgegevens, waardoor wij te weinig inzicht hadden in het belgedrag, lost calls en piektijden.'

Waarom hebben jullie gekozen voor het storm-platform en sluit deze aan op jullie behoeften?

'Vanuit een aanbesteding hebben wij voor het **storm**-platform gekozen, deze sluit goed aan op onze wensen. We hebben in de aanbestedingseisen aangegeven dat het een cloud-oplossing moest zijn, waarbij wij zelf diverse zaken kunnen aanpassen en beheren. Daarbij hadden wij geen mogelijkheid om het beheer van de hardware zelf uit te voeren om de continuïteit te waarborgen.'

Wat zijn de grootste voordelen voor de GGD in het gebruik van dit platform?

'Het grootste voordeel is dat wij bij een calamiteit snel kunnen schakelen en het heft in eigen handen hebben. Hierdoor kunnen wij voor de klant en voor de interne medewerker snel bereikbaar zijn. Daarnaast hebben wij een LDAP-koppeling (hiermee kun je gegevens vanuit een bepaald systeem opvragen en gebruiken), waardoor het mogelijk is voor de klantcontactmedewerker alle medewerkers snel te kunnen bellen of mailen.

Ook het flexibel op- of afschalen van agenten is een groot voordeel. Het toekennen van diverse wachtrijen aan de agenten zien wij tevens als een groot pluspunt. Als laatste het zelf rapportages kunnen maken waardoor er direct managementrapportage gegevens gegenereerd kunnen worden.'

'We zijn zeer tevreden met de storm-applicatie, makkelijk inzetbaar en eenvoudig aan te passen zonder dat daar veel kosten aan verbonden zijn. De ondersteuning die vanuit Content Guru geleverd wordt, wordt als prettig ervaren.'

Wat betekent deze oplossing voor de GGD met het oog op de toekomst?

'Multichannel, zoals Facebook, Twitter en mail willen wij in de toekomst gaan inzetten. Dit kan met het huidige platform, zonder dat de agenten naar een andere applicatie moeten overschakelen. Ook de koppeling met een ticketsysteem, zoals Topdesk, zien wij in de toekomst wel plaatsvinden.'

Heeft het gebruik van storm opgeleverd waar jullie op hebben gehoopt?

'Inzage in het belgedrag is ruim verbeterd. En het optimaal inzetten van agenten is beter geworden, naast het naar eigen wensen kunnen aanpassen van de flows. Daarnaast kunnen wij zelfstandig diverse rapportages maken.'

Kun je al wat resultaten noemen die behaald zijn vanaf het gebruik van storm?

'De agenten zijn tevreden met de applicatie, minder lost calls en een betere bereikbaarheid, dit doordat de telefoontjes altijd worden aangeboden aan een beschikbare agent.

Er wordt efficiënter gewerkt doordat agenten beter ingepland kunnen worden. De overige werkzaamheden kunnen hierdoor beter uitgevoerd worden.'

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 u nodig heeft, is een internetverbinding en device. Kijk voor meer informatie op www.stormklantcontact.com.
