



Telematch biedt
AML **uitstekende
bereikbaarheid**
met Elevate

**AML**

AML Lab is onderdeel van Sonic Healthcare Groep, één van de grootste laboratoria ter wereld. De locaties in Antwerpen, Ardooie en Genk van de organisatie worden veel gebeld en waarbij intelligente bereikbaarheid cruciaal is.

www.aml-lab.be

ONS VORIGE COMMUNICATIEPLATFORM BESCHIKTE OVER ONVOLDOENDE FUNCTIONALITEIT EN STABILITEIT...

Maarten Vanheusden, Hoofd IT-afdeling van AML Lab

Customer review: ★★★★★

AML heeft bovendien meerdere vestigingen en dit gegeven versterkte de noodzaak voor flexibilisering van de communicatie-infrastructuur. Er was duidelijk behoefte aan een communicatie oplossing die kwalitatief hoogwaardige draadloze en mobiele bereikbaarheid kan bieden. "Samen met Telematch hebben we onze eisen en wensen geïnventariseerd doormiddel van een marktverkenning", zegt Marten.

"We zaten niet te wachten op enorme implementatietrajecten en Telematch maakte het proces heel handzaam." De UCaaS-cloudoplossing ELEVATE kwam volgens business consultant Wiebe van Laar van Telematch als beste uit de bus om die noodzakelijke bereikbaarheid te optimaliseren. AML gebruikt nu het platform ELEVATE in combinatie met CONTACT CENTER. Business Partner Telematch heeft verbindingen, 50 DECT-access points, 100 DECT-toestellen, 75 SIP-telefoons en een aantal analoge poorten voor ondermeer fax en lift geleverd en geconfigureerd.

"Doorslaggevend was de functionaliteit van de oplossing, maar ook de gedegenheid, stabiliteit en openheid. De praktische implementatie van de licenties voor ELEVATE verliep uitermate vlot en volledig naar wens", aldus Wiebe.

UCAAS-OPLOSSING ELEVATE

Telematch heeft de oplossing ELEVATE als basis bij AML uitgerold. ELEVATE combineert telefonie met chat, video, scherm delen, bestandsbeheer en conferentiegesprekken in



**GOEDE BEREIKBAARHEID
EN DOORSCHAKELEN
NAAR DE JUISTE PERSOON
WAREN IMMERS EEN
BELANGRIJKE EISEN VOOR
AML. DE CALLCENTER-
MEDEWERKERS VAN AML
BESCHIKKEN OVER SLIMME
KOPPELINGEN, HELDERE
RAPPORTAGE EN EEN
SCALA AAN FEATURES.**



Regulusweg 11
2516 AC Den Haag
Tel. +31(0)88 00 22 151
www.telematch.nl

een uniforme gebruikersinterface. De telefooncentrale staat in de cloud en biedt ruim 90 professionele functionaliteiten, uitstekende gesprekskwaliteit en hoge betrouwbaarheid. Het systeembeheer en de rapportage gebeuren vanuit één portal en kan uit handen worden gegeven aan Telematch. Maar beheertaken kunnen indien nodig ook eenvoudig door de IT-beheerder van AML worden gedaan.

ELEVATE is schaalbaar en dus geschikt voor bedrijven van elke bedrijfsgrootte of werkstijl, legt Wiebe van Telematch uit. Ook is het UC-platform erg geschikt voor hybride werken omdat alle applicaties worden gehost in de cloud. Medewerkers van AML zijn volledig flexibel in waar ze werken en kunnen bijvoorbeeld ook vanuit huis volledig meedraaien in de advanced hunt-groepen. ELEVATE is bovendien een open platform waardoor integratie met branchespecifieke of maatwerk applicaties eenvoudig is met API-koppelingen.”

CONTACT CENTER

TIn combinatie met ELEVATE heeft AML gekozen voor de CONTACT CENTER oplossing die garandeert dat alle communicatie met cliënten, artsen, leveranciers en relaties vlekkeloos verloopt. AML is erg te spreken over de functie automatische gespreksdistributie (ACD) in Contact Center. De telefoonnummers van inkomende oproepen worden herkend, zodat gesprekken automatisch kunnen worden gerouteerd naar de juiste medewerker. Deze zogenaamde skills based tussen oproepen van artsen, dierenartsen en patiënten”, legt Maarten uit.

AML is ook zeer te spreken over de rapportagemogelijkheden. “In de uitgebreide rapportages zijn servicelevels perfect inzichtelijk. We hebben nu eenvoudig inzicht in hoe lang gesprekken gemiddeld duren, hoe deze per agent verschillen en hoe we deze gesprekken verder kunnen inkorten. Medewerkers van het secretariaat krijgen hierdoor tijd voor andere zaken en kunnen inkomende vragen per e-mail afhandelen. Met hetzelfde aantal mensen krijgen we nu meer gedaan”, zegt Maarten. De responstijd op oproepen is lager en de kwaliteit van de service aan klanten is beter. Wat wil je nog meer.”



TELEFONIE | CHAT | FILES | VERGADEREN | ARCHIVEREN | WEBINAR | CONTACT CENTER
AI | MS TEAMS INTEGRATIE **EN MEER...**