



Telematch realizes
the **transition**
from traditional
telephony to
the cloud



Sherpa is a leading healthcare organization in the Netherlands, dedicated to supporting individuals with intellectual and/or physical disabilities. With a team of 1,500 employees and 500 volunteers, Sherpa provides high-quality care and guidance to approximately 1,400 clients across the Gooi and Vechtstreek, Eemland, and Utrecht-West regions.

www.sherpa.org

WORKING WITH A HEART FOR HEALTHCARE: HOW ELEVATE TRANSFORMED SHERPA'S ACCESSIBILITY AND EFFICIENCY

Iemand, Hoofd IT-afdeling

Customer review: ★★★★★

CHALLENGES

An efficient communication infrastructure is crucial in this sector. Healthcare professionals must always be reachable, whether working from a fixed location or on the go. The temporary relocation to Huizen introduced new challenges: the need for a scalable, flexible communication solution that could seamlessly integrate into the existing infrastructure. Sherpa required a system that not only supported call forwarding and menu options but was also easy to manage by the internal IT team.

SOLUTION

Together with Business Partner Telematch, Sherpa identified the ideal solution and chose ELEVATE - a platform offering the perfect balance between reliability, flexibility, and ease of use.

For the main location in Baarn, a combination of IP-DECT phones, smartphones with the Elevate app, and SIP devices was implemented. This enables employees to effortlessly switch between different communication tools.

Additionally, 30 smaller locations were equipped with IP-DECT phones and smartphones with the ELEVATE app, ensuring maximum mobility and accessibility. The temporary location in Huizen was seamlessly integrated with Elevate, without disrupting healthcare



processes. With ELEVATE Pro, Sherpa can route calls based on availability and time slots, while optimized menu options ensure efficient communication management.



ELEVATE IS SIMPLE, INTUITIVE, AND PRACTICAL. WE FREQUENTLY USE CHAT AND EMAIL, BUT WHEN SOMETHING TRULY MATTERS, WE MAKE A CALL. EVERYTHING IS NOW CENTRALIZED IN A SINGLE APP, MAKING OUR WORK MUCH MORE EFFICIENT.

TRANSITION: FROM TRADITIONAL TELEPHONY TO THE CLOUD

The switch to ELEVATE marked a complete modernization of Sherpa's communication infrastructure. The outdated telephone exchange was replaced by a mobile, cloud-based solution, leading to more efficient collaboration.

By using the ELEVATE app on mobile devices, healthcare professionals can now stay reachable anytime, anywhere. This has not only enhanced internal collaboration but also shortened response times - a critical factor in the healthcare sector.

USER EXPERIENCE

Sherpa reports that the implementation of ELEVATE has been a great success. The flexible functionalities make the system accessible to all employees, regardless of their technical expertise.



RESULTS

Thanks to ELEVATE, Sherpa now benefits from an extremely reliable and flexible communication tool that meets the high demands of the healthcare sector:

- **User-friendly management portal** – The IT team can independently add new users and adjust settings, saving time and improving efficiency.
- **Intuitive mobile application** – The Elevate app offers a clear interface for effortless calling and chatting, enhancing teamwork and response times.
- **99.999% uptime guarantee** – Essential in a mission-critical healthcare environment where communication must always be available.
- **Seamless multi-site environment** – Employees experience the same working environment everywhere, allowing for uninterrupted communication.

With ELEVATE and the collaboration with Telematch, Sherpa has secured a future-proof communication solution that perfectly aligns with the dynamic nature of the healthcare sector.

CUSTOMER EXPERIENCE

"Our new communication platform has made such a difference! Telematch gave us the confidence to take control of our phone lines, saving us thousands of euros. The installation was flawless, and everything went according to plan. The ELEVATE system is fantastic - I can't imagine how we managed without it! It's amazing how improving just one aspect of communication makes everything easier."

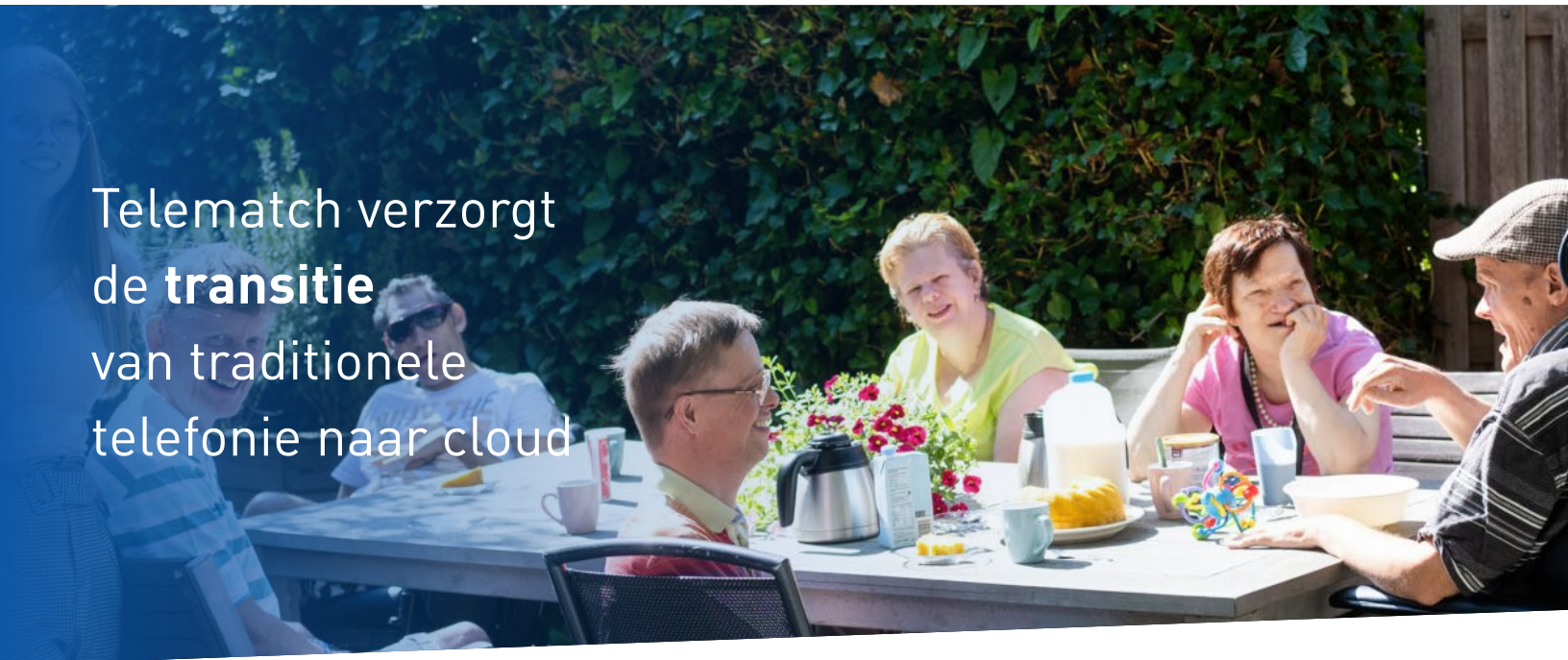
Thanks to ELEVATE, Sherpa can continue focusing on what truly matters: **delivering compassionate care to its clients!**



Regulusweg 11
2516 AC The Hague
The Netherlands
Tel. +31(0)88 00 22 151
www.telematch.nl



CALL | CHAT | FILES | MEETINGS | ARCHIVE | WEBINAR | CONTACT CENTRE | AI
MS TEAMS INTEGRATION **AND MORE...**



Telematch verzorgt
de **transitie**
van traditionele
telefonie naar cloud



Sherpa is een toonaangevende zorgorganisatie in Nederland die zich inzet voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Met een team van 1.500 medewerkers en 500 vrijwilligers biedt Sherpa hoogwaardige zorg en begeleiding aan circa 1.400 cliënten in de regio's Gooi en Vechtstreek, Eemland en Utrecht-West.

www.sherpa.org

WERKEN MET HART VOOR DE ZORG: HOE ELEVATE DE BEREIKBAARHEID EN EFFICIËNTIE VAN SHERPA TRANSFORMEERDE

Iemand, Hoofd IT-afdeling

Customer review: ★★★★★

UITDAGINGEN

Een efficiënte communicatie-infrastructuur is cruciaal in deze sector. Zorgprofessionals moeten continu bereikbaar zijn, of ze nu werken op een vaste locatie of onderweg zijn. De tijdelijke verhuizing naar Huizen bracht nieuwe uitdagingen met zich mee: de behoefte aan een schaalbare, flexibele communicatieoplossing die eenvoudig integreert in de bestaande infrastructuur. Sherpa zocht een systeem dat niet alleen doorschakelingen en keuzemenu's ondersteunde, maar ook eenvoudig te beheren was door het interne IT-team.

OPLOSSING

Samen met Business Partner Telematch heeft Sherpa de juiste oplossing gezocht en gekozen voor ELEVATE. Dit platform biedt de perfecte balans tussen betrouwbaarheid, flexibiliteit en gebruiksgemak.

Voor de hoofdlocatie in Baarn is een combinatie van IP-DECT-toestellen, smartphones met de ELEVATE-app en SIP-toestellen uitgerold. Dit stelt medewerkers in staat om moeiteloos te schakelen tussen verschillende communicatiemiddelen.

Daarnaast zijn 30 kleinere vestigingen uitgerust met IP-DECT-toestellen en smartphones met de ELEVATE-app om maximale mobiliteit en bereikbaarheid te garanderen. De tijdelijke locatie in Huizen is probleemloos en zonder verstoring van de zorgprocessen



voorzien van ELEVATE. Dankzij ELEVATE Pro kan Sherpa op basis van beschikbaarheid en tijdsloten doorschakelen, en zijn keuzemenu's geoptimaliseerd voor een efficiënte afhandeling van communicatie.



ELEVATE IS EENVOUDIG, INTUÏTIEF EN PRAKTISCH. WE GEBRUIKEN CHAT EN E-MAIL VEEL, MAAR ALS HET ECHT BELANGRIJK IS, PAKKEN WE DE TELEFOON. ALLES GEBEURT NU CENTRAAL BINNEN ÉÉN APP, WAT HET WERK EFFICIËNTER MAAKT.

TRANSITIE: VAN TRADITIONELE TELEFONIE NAAR DE CLOUD

De overstap naar ELEVATE betekende een volledige modernisering van de communicatie-infrastructuur. De verouderde telefooncentrale maakte plaats voor een mobiele, cloud-gebaseerde oplossing, wat leidde tot een efficiëntere samenwerking.

Door het gebruik van de ELEVATE-app op mobiele apparaten kunnen zorgmedewerkers altijd en overal bereikbaar zijn. Dit heeft niet alleen de onderlinge samenwerking verbeterd, maar ook de reactietijd verkort – cruciaal in de zorgsector.

GEBRUIKERSERVARING

Volgens Sherpa was de implementatie van ELEVATE een groot succes. De flexibele functionaliteiten maken het systeem toegankelijk voor alle medewerkers, ongeacht hun technische achtergrond.



RESULTATEN

Dankzij ELEVATE heeft Sherpa nu een uiterst betrouwbare en flexibele communicatietool die voldoet aan de hoge eisen van de zorgsector:

- **Gebruiksvriendelijke beheerportal:** Het IT-team kan zelfstandig nieuwe gebruikers toevoegen en instellingen aanpassen, wat tijd bespaart en de organisatie efficiënter maakt.
- **Intuïtieve mobiele applicatie:** De Elevate-app biedt een overzichtelijke interface waarmee zorgmedewerkers eenvoudig kunnen bellen en chatten, wat de samenwerking en reactietijd verbetert.
- **99,999% uptime-garantie:** Essentieel in een missie-kritische zorgomgeving, waar communicatie altijd beschikbaar moet zijn.
- **Naadloze multi-site omgeving:** Medewerkers ervaren overal dezelfde werksfeer en kunnen zonder onderbrekingen communiceren.

Met ELEVATE en de samenwerking met Telematch heeft Sherpa een toekomstbestendige communicatieoplossing in huis gehaald die perfect aansluit bij de dynamiek van de zorgsector.

KLANTERVARING

"Ons nieuwe communicatieplatform heeft zo'n verschil gemaakt! Telematch gaf ons het vertrouwen om onze lijnen in eigen beheer te nemen en heeft ons duizenden euro's bespaard. De installatie verliep vlekkeloos en alles ging volgens plan. Het Elevate-systeem is fantastisch; ik kan me niet voorstellen hoe het zonder was! Het is ongelooflijk hoe het verbeteren van één aspect van je communicatie alles eenvoudiger maakt."

Dankzij Elevate kan Sherpa zich blijven focussen op waar het om draait: **zorg met hart voor de cliënt!**



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



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