

Telematch biedt
betrouwbare,
centrale en
flexibele
bereikbaarheid
met ELEVATE



Instituut **Verbeeten**

Sinds 1953 is Instituut Verbeeten hét gespecialiseerde ziekenhuis voor radiotherapie in Noord-Brabant. Met vestigingen in Tilburg, Breda en Den Bosch biedt het instituut hoogwaardige, patiëntgerichte zorg op het gebied van kankerbestraling.

www.verbeeten.nl

ÉÉN COMMUNICATIEPLATFORM VOOR ZORGCOMMUNICATIE OP TOPNIVEAU

Mariëlle de Reuver, manager Bedrijfsondersteuning

Customer review: ★★★★★

De zorgprofessionals van Instituut Verbeeten – waaronder radiotherapeut-oncologen, physician assistants, klinisch fysici, laboranten en ondersteunende diensten – werken nauw samen om de beste medische zorg te garanderen. De organisatie staat bekend om haar specialistische kennis, menselijke benadering en continue streven naar verbetering.

DE UITDAGING: COMMUNICATIE IN BEWEGING

Met teams die verspreid werken over drie locaties én regelmatig onderweg of vanuit huis actief zijn, is een betrouwbare, centrale en flexibele bereikbaarheid cruciaal. Niet alleen voor de veiligheid en continuïteit van de patiëntenzorg en een goede bereikbaarheid voor patiënten, maar ook voor een efficiënte interne samenwerking tussen collega's.

De bestaande NEC-telefonieoplossing voldeed niet langer aan de eisen van een modern gespecialiseerd ziekenhuis. Het systeem was technisch verouderd en bood onvoldoende flexibiliteit om aan de groeiende communicatiebehoeften te voldoen. Een wens die breed leefde binnen de organisatie was om vanaf elk apparaat en elke locatie bereikbaar te zijn via één centraal nummer – een functionaliteit die met de oude infrastructuur niet haalbaar was.

Deze beperkingen leidden tot:

- Frustratie bij zorgprofessionals door versnipperde communicatie.
- Vertragingen in interne afstemming.
- Onnodige risico's in de continuïteit van de patiëntenzorg.



Specifieke wensen vanuit de medewerkers:

- Eén persoonlijk doorkiesnummer per medewerker.
- Eén mobiel device, inzetbaar op alle drie de locaties.



ONS NIEUWE ELEVATE-COMMUNICATIESYSTEEM HEEFT EEN SIGNIFICANTE IMPACT GEMAAKT. TELEMATCH HEEFT ALS BETROUWBARE ADVISEUR VOLLEDIG AAN ONZE VERWACHTINGEN VOLDAAN EN ALLE TOEZEGGINGEN WAARGEMAAKT. DE INSTALLATIE VERLIEP PROBLEEMLOOS EN VOLGENS PLANNING.

DE OPLOSSING: ELEVATE CLOUD COMMUNICATIEPLATFORM

Na een grondige analyse en vergelijking van verschillende opties, koos Instituut Verbeeten voor de implementatie van het Elevate Platform – een schaalbare, veilige en toekomstbestendige oplossing die volledig inspeelt op de eisen van een dynamische ziekenhuisomgeving. Tijdens het selectietraject werd zorgvuldig onderzocht of bellen via 5G of WiFi de beste oplossing zou zijn. Hoewel 5G qua technologie zeer aantrekkelijk leek, werd bewust gekozen voor WiFi Calling – stabiel binnen zorggebouwen en eenvoudiger te beheren. De combinatie met de iPhone 16e bleek ideaal: krachtig, intuïtief en toekomstbestendig.



Belangrijkste kenmerken van de Elevate oplossing:

- Volledig smartphone-gebaseerd: Alle medewerkers zijn uitgerust met de nieuwe, krachtige iPhone 16-smartphones, ontworpen voor snelheid, gebruiksgemak en optimale bereikbaarheid.



- 99,999% beschikbaarheid: gegarandeerde uptime die essentieel is binnen de zorg.
- Eén centraal telefoonnummer: alle drie de vestigingen zijn bereikbaar via één enkel nummer, wat de toegankelijkheid voor patiënten en externe partners aanzienlijk vergroot.
- Slimme routing: welkomsteksten, interactieve keuzemenu's, wachtrijen en voicemailen zorgen voor een strakke en professionele telefonische afhandeling.
- Locatie-onafhankelijke telefonisten: dankzij cloudtechnologie werken de telefonisten als één team, ongeacht waar ze zich bevinden.
- Geavanceerde alarmeringsintegratie: via koppeling met MobiCall van NewVoice is er naadloze integratie met zorg-, brand- en gebouwbeheersystemen (GBS).



DE KEUZE VOOR ELEVATE IS GEMAAKT OMDAT HET PLATFORM NIET ALLEEN UITGEBREIDE RAPPORTAGEMOGELIJKHEDEN EN EEN GEBRUIKSVRIENDELIJK ONLINE BEHEERSPORTAAL BIEDT, MAAR OOK VOLDOET AAN STRENGE SOC 2-COMPLIANCE-EISEN. DAARMEE GARANDEERT HET SYSTEEM DAT ONZE DATA VEILIG EN VOLGENS DE HOOGSTE STANDAARDEN WORDT VERWERKT. BOVENDIEN ONDERSTEUNT DE SCHAALBAARHEID VAN ELEVATE ONZE VERDERE GROEI.

SAMENWERKING OP BASIS VAN VERTROUWEN

De implementatie werd uitgevoerd in samenwerking met Telematch, een partner die direct het vertrouwen won van de organisatie. Mariëlle de Reuver, manager Bedrijfsondersteuning, bracht haar eerdere ervaring met



RESULTAAT: EFFICIËNTER, FLEXIBELER EN KLAAR VOOR DE TOEKOMST

De overstap naar Elevate heeft geleid tot een duidelijke verbetering in de communicatie en dienstverlening. Medewerkers zijn mobieler, beter bereikbaar en hebben meer controle over hun eigen bereikbaarheid.

Voor patiënten en externe partijen is de toegang tot het instituut vereenvoudigd, wat de algehele klanttevredenheid verhoogt.

Wat levert het op:

- snellere interne afstemming;
- hogere patiëntveiligheid;
- grotere flexibiliteit in werklocaties;
- duidelijke rapportages en inzichten in bereikbaarheid en servicelevels;
- een stevig fundament voor toekomstige groei en digitalisering.

VoIP-projecten in en wist daardoor hoe complex deze trajecten kunnen zijn. Toch werd ze positief verrast door de professionele aanpak en technische expertise van het team van Telematch.

“We merkten vanaf het begin: Telematch weet waar ze het over hebben. Of het nu ging om telefonie, WiFi-dekking, MDM-beheer of alarmeringsintegraties – ze namen ons alles uit handen. De duidelijke demo’s en de uitgebreide telefonistefunctionaliteit gaven de doorslag. Het klikte gewoon.”



Telematch is een ICT dienstverlener gericht op oplossingen ter verbetering van de bereikbaarheid, samenwerking en veiligheid van organisaties.

Met focus op de oplossing in combinatie met onze uitstekende support gaan wij voor een lange termijnrelatie met onze klanten. Wij denken met u mee en proberen u te ontzorgen van A tot Z.

Wil je weten hoe jouw organisatie ook kan profiteren van een toekomstbestendig communicatiesysteem?

Neem contact op met TeleMatch en ontdek de mogelijkheden.

Telematch BV

Regulusweg 11, 516 AC Den Haag
Tel. 088 00 22 151, www.telematch.nl



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