

UZ BRUSSEL,  
vlekkeloze  
communicatie  
als standaard.



VOXTRON 

MEMBER OF



**Enhouse  
Interactive**

**NEXTEL**  
you're always one step ahead

Het UZ Brussel is in beweging. Elk jaar worden er 28.000 patiënten opgenomen en vinden er meer dan 400.000 patiëntencontacten plaats. Die gigantische operatie vraagt om ondersteuning door een moderne en krachtige contactcenter-infrastructuur. De geplande verbouwing van het ziekenhuis was een ideaal moment om dit grondig te herbekijken.

## Vlekkeloze communicatie als standaard

Het besef dat vlekkeloze communicatie cruciaal is voor een ziekenhuis, leefde al veel langer binnen UZ Brussel. Gedelegeerd Bestuurder, **Prof dr. Marc Noppen**, formuleert het zo: "Communicatie is een sleutelwoord in onze moderne maatschappij – en dat is zeker zo in een ziekenhuis. Enerzijds is er nood aan een gebruiksvriendelijk, performant en betrouwbaar modern systeem voor intern gebruik, anderzijds moeten zowel patiënt als externe zorgverstrekkers ten allen tijde beroep kunnen doen op betrouwbare en geavanceerde communicatiemiddelen van het ziekenhuis. Voxtron en telecompartner Nextel hebben doorheen het project bewezen over de vereiste knowhow te beschikken om dit project tot een goed einde te brengen."

## Virtuele teams ondersteunen

Een van de aanleidingen om te investeren in nieuwe technologie, was de moderne, transversale aanpak van kankerbehandelingen door het ziekenhuis. UZ Brussel hanteert het concept van het MOC – multidisciplinair oncologisch consult. Dat is een diagnose- en behandelingsmethodiek waarbij ze verschillende artsen van de patiënt rond de tafel brengen, soms zelfs met artsen en paramedici van buiten het ziekenhuis. Zij delen documenten en overleggen telefonisch om de perfecte therapie uit te werken. Virtuele teams zijn steeds meer een gegeven in een ziekenhuisomgeving. Dat vraagt natuurlijk om krachtige technologische ondersteuning.

Het MOC-overleg gebeurt voortaan vanuit een speciaal daarvoor ingerichte MOC-zaal met hoogtechnologische Polycom-apparatuur. Interne en externe experts kunnen er sneller met elkaar in contact komen, agenda's efficiënt plannen, data delen en kortder en correcter beslissen. Zelfs met patiënten wordt consultatie op afstand mogelijk.

## Vlotter communiceren dankzij Skype for Business

Niet alleen bij het MOC-overleg genieten artsen en verpleegkundigen vandaag van de investeringen in technologie. Overal in het ziekenhuis wordt vlotter gecommuniceerd. Dat heeft onder meer te maken met de integratie van het Microsoft Skype for Business platform. Los van de kwaliteiten van het platform op zich, besefte men in het UZ Brussel ook dat de integratie met de talrijke andere Microsoft producten door deze keuze vlotter zou verlopen.

## Contactcenters met vip-service

Een ander onderdeel van de opdracht omvatte ook het verbeteren van de kwaliteit van de contactcenters. Want ook in de ziekenhuismarkt wordt er meer en meer de nadruk gelegd op "tevreden patiënten". Samen met de telecom, vernieuwden Voxtron en Nextel dus ook het telefonisch patiëntenonthaal met als uitgangspunten een betere service, kortere wachttijden en echt maatwerk.

## Continuïteit garanderen tijdens implementatie

Voxtron-partner Nextel kreeg de kans om de telecom binnen UZ Brussel te optimaliseren, maar moest zich op voorhand aan één cruciale regel houden: continuïteit. Precies daarom koos men ervoor om verder te bouwen op het bestaande Alcatel-Lucent platform. Dat had zijn stabiliteit de voorbije jaren immers uitvoerig bewezen. Aan software kant kozen Voxtron/Nextel en UZ Brussel voor Microsoft. **Olivier Naeyaert**, Directeur ICT bij UZ Brussel: “De voorgestelde combinatie van de IP-gebaseerde Alcatel-Lucent OXE telefonie met Microsoft Skype for Business gaf de meeste zekerheid inzake continuïteit van de telefonie in ons ziekenhuis, terwijl er toch nieuwe functionaliteiten aangeboden worden. Bovendien gaf de combinatie van beide platformen enerzijds de zekerheid van een robuust telefoniesysteem en anderzijds de toekomstgerichtheid van een UC&C oplossing (Unified Communication en Collaboration).”

## Succesvolle samenwerking

De samenwerking tussen Voxtron/Nextel en UZ Brussel smaakt naar meer. **Jan Flament**, Directeur Infrastructuur, Apparatuur & Patiëntenadministratie bij UZ Brussel: “We willen heel graag op lange termijn blijven samenwerken. Het verregaande engagement bij problemen wijst erop dat ze écht een verschil willen maken voor ons. Dat ze een oprechte wil hebben om kwaliteit te leveren – essentieel in onze sector.”

**Olivier Naeyaert**: “Doorheen de evaluatie van het dossier, merkten we bovendien dat Voxtron/Nextel de vereiste knowhow in huis had om, met Microsoft Skype for Business als Unified Communication en Collaboration platform, ook in de toekomst de nieuwste trends inzake telecommunicatie te kunnen volgen.”

“De combinatie van beide platformen gaf enerzijds de zekerheid van een robuust telefoniesysteem en anderzijds de toekomstgerichtheid van een UC&C oplossing.”

LESSONS LEARNED - Davy Van Melkebeke | operations manager – project engineer Voxtron

Davy heeft het project bij UZ Brussel van nabij opgevolgd. De geschikte man om de vraag te stellen: geef 3 lessons learned.

## Het belang van goed interactionmanagement groeit met de dag

“Klantenservice, in de brede zin, wordt een onderscheidend voordeel. Slimme bedrijven en organisaties investeren daarom in de kwaliteit van hun interacties met hun contacten. Kwaliteit in de zin van bereikbaarheid, snelheid, beschikbaarheid van informatie, routing naar de juiste personen, data voor kwaliteitsmanagement. Dit vraagt een moderne, performante telecominfrastructuur. Voxtron Communication Center beantwoordt aan de hedendaagse verwachtingen én is klaar voor de toekomst.”

## Out of the box durven gaan

“Voor het UZ Brussel werkten we een oplossing uit op basis van het Voxtron Communication Center in combinatie met Microsoft Skype for Business. Bovenop die technologie deden we nog een aantal ontwikkelingen op maat. Een full custom dashboard bijvoorbeeld. En ook een stukje maatwerk waardoor UZ Brussel zelf de telefoonnummers van de diverse balies kan beheren: routen, in een flow plaatsen, de flow wijzigen, ...”

## Weer nieuwe bouwstenen

“Met elk project groeien de mogelijkheden van Voxtron Communication Center. Goed nieuws voor bedrijven en organisaties die vandaag hun business case maken voor investeringen in contactmanagement. Concreet? De ontwikkeling voor het beheer van verschillende telefoonextensies, in het kader van UZ Brussel die van hun balies, toegankelijk voor de klant.

# MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. Doe het vandaag nog!

Voor België, Nederland en Frankrijk

Jan Vidts

+32 475 34 55 55

jan.vidts@enghouse.com

Roger Van Schaeybroek

+32 472 89 76 05

roger.vanschaeybroek@enghouse.com

Voxtron

Hoogkamerstraat 304

B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20

F +32 3 760 40 21

[www.enghouseinteractive.be](http://www.enghouseinteractive.be)

[www.enghouseinteractive.nl](http://www.enghouseinteractive.nl)

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar

[www.enghouseinteractive.be](http://www.enghouseinteractive.be) [www.enghouseinteractive.nl](http://www.enghouseinteractive.nl)



VOXTRON 

MEMBER OF

**Enghouse  
Interactive**

**NEXTEL**  
*you're always one step ahead*