

EEN TEVREDEN KLANT AAN HET WOORD

MUTAS ALARM- EN
ZORGCENTRALE

NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON 
MEMBER OF



Enhouse
Interactive

MUTAS

LEVENSBELANGRIJKE TELEFOONGESPREKKEN SNEL DOORGESCHAKELD MET JUISTE PERSOON

Mutas dag en nacht bereikbaar via Voxtron-contactcenter van Nextel

Heeft u dringende medische bijstand nodig in het buitenland, en bent u verzekerd bij een Belgisch ziekenfonds? Dan kunt u dag en nacht bij Mutas terecht. De gemeenschappelijke alarmcentrale van de ziekenfondsen speelt ook in eigen land een sleutelrol, wanneer ouderen dringende hulp vragen via een alarmknop. Nextel ondersteunt hun complexe telecomnoden met een ontdubbelde Alcatel-telefooncentrale en Voxtron contactcenter-software.

Meer dan 25.000 Belgen vragen elk jaar dringende medische zorg aan in het buitenland. Meer dan 27.000 ouderen zijn uitgerust met een draagbare alarmknop. Ze komen bij Mutas terecht, net als zo'n 16.000 aanvragen om thuisverpleging, thuishulp en de oppas voor zieke kinderen en 50.000 niet-dringende transporten per ziekenwagen. Als gemeenschappelijke alarmcentrale werkt de vzw in opdracht van de Christelijke, Socialistische, Liberale en Neutrale ziekenfondsen en Railcare.



“De piekmomenten komen typisch tijdens de schoolvakanties”, vertelt **André Toussaint, ICT-manager bij Mutas**. “Dan werken we met meer dan 100 contactcenter-agenten, waaronder ook gelegenhedswerkers. Typisch zijn er tot 75 gebruikers simultaan ingelogd.”

NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON
MEMBER OF

 **Enhouse
Interactive**

In functie van de situatie en het betrokken ziekenfonds zijn er andere inkomende oproepnummers in gebruik. Zo komt elke oproep bij Mutas meteen terecht bij een persoon met de juiste competenties om het dossier af te handelen. Waar nodig nemen de Mutas-medewerkers een coördinerende rol op als tussenpersoon voor ziekenfondsen, spoeddiensten, ziekenvervoer...



“Bij het inloggen geeft de agent aan voor welke groepen hij oproepen kan behandelen op basis van zijn “skills”. We zijn niet met zo heel veel mensen, maar we zien tot zeven verschillende groepen voor één persoon. Wat is de hulpvraag? Bij welk verbond is de persoon aangesloten? Dat maakt het allemaal behoorlijk complex”, benadrukt André Toussaint. De Voxtron contactcenter-software zorgt voor een optimale routing in functie van de juiste – soms medische – kwalificatie van de agenten en hun beschikbaarheid.

“Het gaat om zeer diverse, vaak urgente situaties, die 24x7 binnenkomen. Voor elke inkomende oproep zijn er vaak drie of vier uitgaande oproepen nodig om het dossier af te handelen. Buitenlandse dossiers kunnen zelfs wekenlang aanslepen.”

Robuuste beschikbaarheidsgaranties

Een Alcatel Omni PCX Enterprise telefooncentrale, geïnstalleerd door Nextel, is sinds 2007 het hart van het Mutas-telefoonverkeer. “Een groot aantal lijnen komt samen op onze hoofdcentrale in Zellik. Voor veel nummers is er een analoge lijn voorzien als back-up. Om volledige continuïteit te kunnen garanderen, staat een tweede Alcatel Omni PCX Enterprise telefooncentrale klaar in het Proximus-datacenter te Machelen. Daar zijn 20 werkposten beschikbaar voor noodsituaties. Met een laptop en GSM-verbinding kunnen onze mensen in noodgevallen ook elders noodoproepen afhandelen”, aldus André Toussaint.

Mutas beheert de centrales deels zelf. Voor complexe zaken en in noodgevallen komt Nextel tussen. “We beschikken over een contract met stevige servicegaranties. Dat heeft zijn prijs, maar is voor onze business onmisbaar. Noodgevallen doen zich typisch voor buiten de kantooruren. Nextel heeft altijd vlot gereageerd. We zijn in de voorbije tien jaar nooit ‘down’ geweest op het vlak van telefonie.”

NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON
MEMBER OF

 **Enghouse
Interactive**

Van sterke expertise tot naadloze verhuis

De expertise van Nextel bewijst haar meerwaarde bij het design en de evolutie van deze oplossing op maat, met gedetailleerde rapportering voor alle aangesloten mutualiteiten. Onlangs stelde de interne verhuis van het Mutas-hoofdkantoor een nieuwe uitdaging. “We moesten alle hardware gefaseerd verplaatsen, zonder downtime. Nextel heeft spontaan de projectleiding opgenomen, met een duidelijke planning per dag, inclusief de tussenkomst van toeleveranciers als Proximus.”



“Of ik Nextel aan anderen zou aanbevelen? Uiteraard. Met hun sterke competenties en een uitstekend begrip van onze business zoeken ze telkens de beste oplossing voor onze specifieke behoefte. Wij formuleren onze noden en Nextel geeft ons de best passende oplossing.”

RECAP

Uitdagingen:

- Dringende medische oproepen snel routeren naar de juiste persoon
- Dag en nacht bereikbaarheid garanderen
- Beheer van complexe dossiers tussen meerdere instanties

Oplossingen:

- Alcatel Omni PCX Enterprise telefooncentrale
- Voxtron contactcenter-software
- 24x7 ondersteuning door Nextel

Voordelen:

- Skill-gebaseerde routing van duizenden oproepen per maand
- Harde garanties voor beschikbaarheid en continuïteit
- Flexibele oplossing voor gefaseerde verhuis zonder downtime

NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON
MEMBER OF

 **Enhouse**
Interactive

QUOTES



André Toussaint, ICT-manager, Mutas vzw:

“Met stevige competenties en een uitstekend begrip van onze business zoekt Nextel telkens de **beste oplossing voor onze specifieke noden.**”

“Bij het inloggen geeft de agent aan voor welke groepen hij oproepen kan behandelen op basis van zijn “skills”. We zien tot **zeven verschillende groepen voor één persoon.**”

“We zijn in de voorbije tien jaar **nooit ‘down’ geweest** op het vlak van telefonie.”

“We moeten alle hardware gefaseerd verplaatsen, zonder downtime. **Nextel heeft spontaan de projectleiding opgenomen**, met een duidelijke planning dag per dag.”



NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON
MEMBER OF

 **Enhouse
Interactive**

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@voxtron.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.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

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.voxtron.be www.voxtron.nl



NEXTEL
you're always one step ahead

VOXTRON 
MEMBER OF

Enghouse
Interactive