



GGD Brabant-Zuidoost: Vast mobiel integratie

Stabiele en optimale bereikbaarheid zijn sleutelwoorden voor veel organisaties. In het huidige tijdperk vindt tevens versneld digitalisering plaats. In een snel veranderende omgeving is het steeds meer de klant die bepaalt hoe hij contact opneemt met organisaties. GGD Brabant-Zuidoost heeft Unexus gevraagd haar bereikbaarheid te optimaliseren en om moderne communicatie vorm te geven.



Situatie

Bij GGD Brabant-Zuidoost is behoefte ontstaan aan één integrale telefonie voorziening waarbij vaste telefonie met callcenter functionaliteit en mobiele telefonie functioneel en technisch volledig geïntegreerd zijn met elkaar. Aan Unexus is gevraagd om een oplossing te bieden, waarbij telefonie met callcenter functionaliteit en mobiele telefonie, functioneel en technisch volledig geïntegreerd zijn met elkaar.

Andere vragen vanuit GGD Brabant-Zuidoost:

- Inrichten nieuwe centrale ten behoeve van een juiste bereikbaarheid met bijhorende stuurmechanismen en callcenter functionaliteiten.
- Bouwen, testen en implementeren van koppelingen tussen het datacenter en de locaties in de regio.
- Vaste- en mobiele telefonie.

“

We zijn blij met Unexus als onze leverancier. We hebben echt een goede keuze gemaakt!

”

Proces

Naast het projectteam (bestaande uit Unexus medewerkers en GGD medewerkers), zijn werkgroepen, een klankbordgroep en een stuurgroep opgestart. Deze groepen hebben samen het project volbracht. De overgang van de oude centrale naar het UCS platform verliep soepel. Ook in de nazorgfase zijn de aandachtspunten van de gebruikers geïnventariseerd en verwerkt. Binnen de afgesproken tijd is het project naar volledige tevredenheid opgeleverd.

Oplossing

Vanaf februari 2018 is GGD Brabant-Zuidoost overgestapt op het Unexus platform voor vaste én mobiele telefonie.

Toegevoegd is een Office 365 koppeling waarbij het mogelijk wordt om de beschikbaarheid eenvoudig handmatig in te stellen of dit automatisch via de afspraken in Outlook te laten updaten. Contacten opzoeken gaat nu eenvoudig en worden met één klik gebeld. Dit kan vanaf de smartphone of via de Unexus app.



Toekomst

Het Unexus platform is, dankzij de flexibele inrichting, klaar voor het opschalen van het systeem (voor meer gebruikers) of het vergroten van het aantal communicatiekanalen. Eventueel kunnen later routingens voor e-mail, webchat, WhatsApp of social media kanalen worden toegevoegd.

Voordelen voor GGD Brabant-Zuidoost:

- Snelle implementatie
- Transparante communicatie
- Direct overzicht van beschikbaarheid (dankzij koppeling met Office 365)
- Gerichte trainingen voor de gebruikers
- Vast- mobiel integratie
- Gebruik van de app voor smartphones