

Nerve Centre®: Bereikbaarheidsdienst/Piketdienst

ÉÉN OPLOSSING VOOR ROULERENDE DIENSTEN

Voor diverse organisaties is het van belang dat een wisselende groep medewerkers via een algemeen bekende ingang te bereiken is. Denk hierbij aan:

1. Crisisdiensten/Triagediensten in de GGZ zorgverlening
2. Calamiteiten organisatie van waterschappen
3. Piket en waakdiensten van water- en hoogheemraadschappen
4. Off-hours service shifts van ICT afdelingen
5. Diverse roulerende diensten voor gemeentes en veiligheidsregio's

Welke problemen zien wij in de huidige oplossingen?

- Omslachtig
- Tijdrovend
- Belbomen
- Complex voor personeel (fysieke telefoon ophalen)
- Onzekerheid over effectiviteit 'hebben wij dit wel goed geregeld?...'
- Zeer divers en versplinterd ingevuld in grote organisaties (beheerskosten/-chaos)

De belangen zijn vaak wel zeer groot en hebben niet alleen impact op de klanttevredenheid, maar zijn in geval van de crisisdienst soms letterlijk van levensbelang! Daarom is het belangrijk dit goed geregeld te hebben.

De voordelen van een bereikbaarheidsdienst

- Bespaart tijd en geld
- Geen ingewikkelde roosters meer maken
Bereikbaarheid gegarandeerd (maximale controle)
- Verhoogt de klanttevredenheid/ tevredenheid van werknemers
- Geen losstaande applicatie nodig: volledige integratie met Nerve Centre

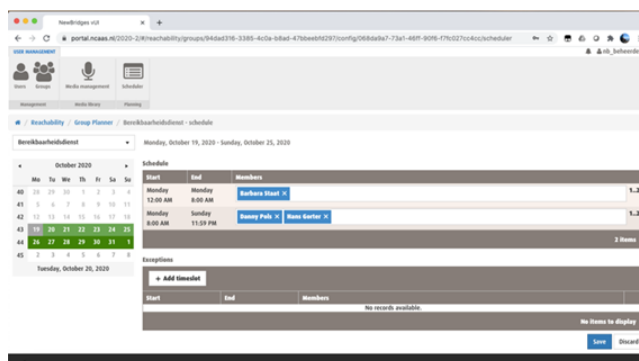
HOE WERKT DE BEREIKBAARHEIDSDIENST?

De bereikbaarheidsdienst zorgt ervoor dat telefoongesprekken, email of sms-berichten gerouteerd worden naar de medewerker van dienst. Dit kan op 2 manieren:

1. Door middel van een roosterapplicatie waarin de medewerkers ingepland kunnen worden of
2. Door een App waarmee medewerkers zichzelf in en uit dienst kunnen schakelen.

Beide opties altijd met de centrale controle dat de dienst altijd bemenst is.

Bereikbaar zijn betekent meestal telefonisch, maar kan ook via andere communicatie middelen



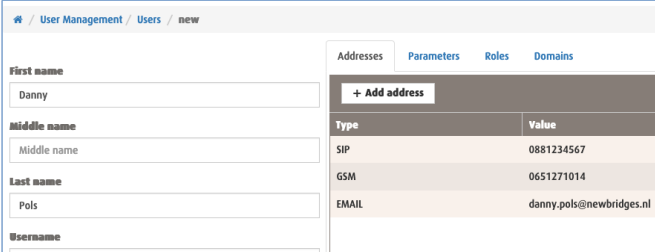
nervecentre®
the solution in fast critical messaging

Onderdelen van de bereikbaarheidsmodule

- User Management
- Groep en rooster management
- Media Library
- Bereikbaarheidsmodule
- Statistieken en rapporten.

User Management

In de gebruikersmodule worden zowel 'functioneel beheerders' als 'eindbestemmingen' (de medewerkers) beheerd.



Addresses Parameters Roles Domains

+ Add address

Type	Value
SIP	0881234567
GSM	0651271014
EMAIL	danny.pols@newbridges.nl

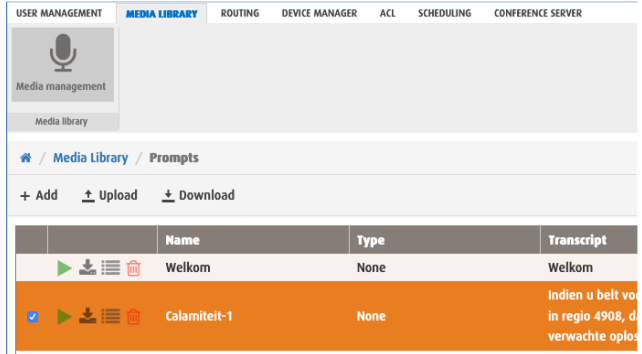
Groep- en roostermanagement

Medewerkers voor een bepaalde dienst worden gegroepeerd. Een groep medewerkers kan via een rooster opgeroepen worden of als gehele groep. De roostermodule bevat diverse controlemechanismen; bijvoorbeeld dat er altijd minimaal één medewerker is ingeroosterd.

Media Library

De media library bevat audiobestanden die op een bepaalde dienst geactiveerd kunnen worden. Bijvoorbeeld een melding met actuele informatie. Hiermee wordt de "beller" snel geïnformeerd, en hoeft niet doorgeschakeld te worden naar een medewerker.

In deze module kunnen ook ad hoc teksten ingesproken worden.



USER MANAGEMENT MEDIA LIBRARY ROUTING DEVICE MANAGER ACL SCHEDULING CONFERENCE SERVER

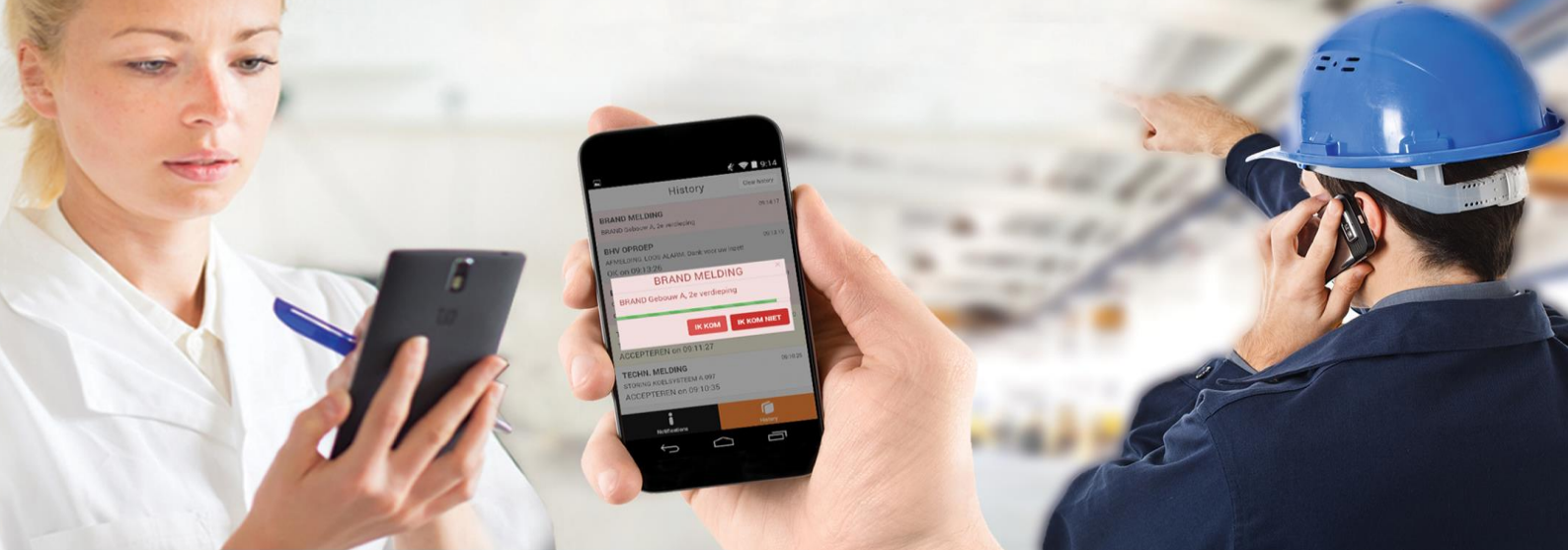
Media management

Media library

+ Add Upload Download

	Name	Type	Transcript
	Welkom	None	Welkom
<input checked="" type="checkbox"/>	Calamiteit-1	None	Indien u belt v in regio 4908, d verwachte oplos





Nerve Centre®: Bereikbaarheidsdienst/Piketdienst

Bereikbaarheidsmodule

In de bereikbaarheidsmodule komen alle onderdelen samen. Hier worden o.a. de openingstijden ingesteld en wordt de ingang (een telefoonnummer of email adres) gekoppeld aan een groep medewerkers. Ook kunnen hier de audiobestanden gekoppeld worden die actuele informatie bevatten.

Ook kan hier het telefoonnummer en emailadres van de roostermaker gekoppeld worden. Zodoende krijgt deze persoon automatisch een melding wanneer het rooster de komende 48 uur niet volledig gevuld is.

De bereikbaarheidsmodule kan ook ondersteund worden door gebruik van apps waarmee medewerkers zich zelfstandig aan- en af kunnen melden.

Rapportage en statistieken

Vanzelfsprekend bevat deze oplossing uitgebreide vormen van rapportage. Zo kunnen de diensten historisch uitgedraaid worden zodat ook de salariering correct kan plaatsvinden.

VOORBEELDEN KLANTEN



Kempenhaeghe

GGZ DELFLAND



Persoonlijke zorg dichtbij



De Nerve Centre® BEREIKBAARHEIDSMODULE voor gegarandeerde bereikbaarheid.

Meer informatie? Neem dan contact met ons op via nummer 088 6600333 of <http://www.nervecentre.nl/>



nervecentre®
the solution in fast critical messaging