



Klantcase Cello Zorg

Een succesvolle communicatie-migratie in de zorg



cello
ondersteunt

De Ring 14

- ← Bestuursbureau
- ← Printservice

Managementsamenvatting

Cello is een grote zorginstelling in Brabant (regio Den Bosch) met zo'n 2.200 medewerkers. Van fysiotherapeuten en vrijwilligers tot persoonlijke begeleiders en stagiairs. Cello zet zich met veel liefde in voor mensen met een beperking. Ze luisteren specifiek naar de behoeftes van hun cliënten en bouwen zo een prettige leefomgeving met de hulp die nodig is. Ze ondersteunen zo'n 2.500 mensen om te wonen, werken, leren en leven zoals ze dat fijn vinden.

De organisatie is verdeeld over 3 hoofdlocaties en zo'n 60 kleinere woonvormen. Hier wonen mensen met verschillende beperkingen. Soms zelfstandig, soms bij Cello op het terrein. De medewerkers zorgen ervoor dat alle cliënten de zorg krijgen die ze nodig hebben, in de woonvorm die voor hen het meest geschikt is. Om dit goed te doen is het heel belangrijk dat er goed gecommuniceerd wordt tussen alle verschillende zorgprofessionals en vrijwilligers.

Cello merkte dat hun vaste telefonie-omgeving erg verouderd was en niet meer aansloot op de bedrijfsvoering. Er was behoefte aan andere functionaliteiten en meer flexibiliteit en mobiliteit. Ze namen Omnia Consultancy in de arm om een nieuw communicatiebeleid te formuleren. Hierbij is specifiek gekeken naar de wensen en behoeftes van eindgebruikers, de medewerkers. Duidelijk werd dat ze de telefonieomgeving naar een communicatie-omgeving moesten gaan omzetten. Met meer functionaliteiten en opties, maar nog wel vriendelijk in gebruik voor de verschillende medewerkers met hun verschillende communicatiebehoefte. Hoe ze dit precies hebben aangepakt en wat er allemaal bij kwam kijken, lees je in deze businesscase.



Een nieuw communicatiebeleid: 'Mobiel, tenzij'

De (communicatie)systemen van Cello waren technisch verouderd. Ze gebruikten een on-premise Mitel MX-One platform, Private GSM en een DECT-omgeving. Dit beperkte de mogelijkheden voor vast-mobiel-integratie en zorgde dat Cello met zo'n 550 IP-toestellen en handsets werkte. Ook de service-, onderhouds-, en beheercontracten van de vaste telefonie-omgeving waren niet meer van deze tijd.

Cello wist dat er veel handigere en efficiëntere technieken op de markt zijn en besloot onderzoek te doen. Samen met Omnia Consultancy zocht Cello uit waar hun zorgprofessionals behoefte aan hebben. Zo kon een communicatiebeleid worden gedefinieerd dat optimaal werkt voor iedereen.

Het communicatiebeleid moest aan deze pijlers gaan voldoen:

- Zo veel mogelijk op mobiel werken met speciale focus op veiligheid.
- Innovatie inzetten om het werk efficiënter en leuker te maken, zodat het ook aantrekkelijker is voor (nieuwe) medewerkers.
- Middelen die dynamisch en flexibel meebewegen met de groei (of krimp) van Cello.
- Nieuwe communicatie inzetten om cliënten zo goed mogelijk te helpen. Zodat ze zo zelfstandig mogelijk kunnen wonen en de regie houden over hun leven.

Een mooi plan met goede uitgangspunten. Maar hoe zorg je ervoor dat in alle individuele behoeftes wordt voorzien? Een ambulante begeleider, die van A naar B moet en in alle facetten van de zorg zit, zal op een andere wijze gebruikmaken van de communicatiemogelijkheden dan een kantoormedewerker die het primaire proces ondersteunt.

Het doel was duidelijk: het communicatiebeleid moest voor iedereen even werkbaar zijn. Daarom zijn er persona's met bijbehorende functionele behoeftes gecreëerd. Dit gebruikte T-Mobile vervolgens om gebruikersprofielen te maken. Op basis van deze profielen kon het beleid worden aangescherpt en aangepast aan behoeftes en manieren van werken. Voor alle medewerkers was wel één aspect gelijk: ze moesten controle krijgen over hun zakelijke en persoonlijke bereikbaarheid en daarin maximaal worden ondersteund. Dit is bereikt aan de hand van de volgende uitgangspunten:

- 'Mobiel tenzij' beleid;
- Webbased of mobile App-based;
- Native uitbellen, zowel zakelijk als privé;
- SaaS/Cloud, tenzij;
- Altijd verbonden, beschikbaar en betrouwbaar;
- Standaard/uniform tenzij;
- Google tenzij;
- Pay per use of flat fee;
- Contracten op basis van flexibiliteit en partnerschap;
- Informatieveilig, beheerd, beheerst en geen (niet-versleutelde) data op het device;
- Functioneel beheer/selfservice bij gebruiker of ICT-helpdesk.

Transformatie en implementatie vormden de volgende uitdaging. Want hoe zet je alles om, krijg je alle medewerkers mee en zorgt je dat zij er in hun werk geen last van ondervinden? Een open en fijne samenwerking tussen Cello en T-Mobile zorgde voor een soepele invoering.



Bereikbaar tijdens de implementatie

De drempel om te migreren ligt hoog in de zorg, onbereikbaar zijn is namelijk zeer onwenselijk. Het doel was daarom ook om de zorgprofessionals zo min mogelijk te belasten. En dat is gelukt. Zowel vast als mobiel zijn op één dag geporteerd. Dit is gerealiseerd dankzij een projectmatige samenwerking tussen Cello en T-Mobile. Er was tijdens de succesvolle migratie veel aandacht voor het bereikbaarheidsplan en ondersteuning op locatie.

“Al met al kijk ik terug op een zeer geslaagd project, dat ruimschoots de eisen en wensen invult, zoals dat ook is gesteld in de aanbesteding. Bedankt allen voor de fijne samenwerking” John Mollema, Adviseur Omnia Consultancy

Cello besloot om minder IP-toestellen in te zetten om de bereikbaarheid van medewerkers beter en flexibeler te maken. Dit is gelukt door met de Business Essential mobiele app de bereikbaarheid naar de mobiele telefoon te verplaatsen.

Daarbij was het van essentieel belang dat het systeem heel gebruiksvriendelijk is, zonder verlies van PBX-functionaliteiten. Om iedereen aan boord te krijgen moest Cello de dienst en functionaliteiten zelf ervaren. Hiervoor is een Proof of Concept-fase doorlopen. Dit zorgde voor het benodigde draagvlak binnen Cello

Daarnaast is een koppeling gemaakt tussen de Google Workspace-omgeving van Cello en het T-Mobile-platform van T-Mobile. Nu krijgen nieuwe medewerkers of medewerkers bij wie iets wijzigt automatisch het juiste communicatieprofiel binnen de omgeving en worden ze zichtbaar in het interne telefoonboek.

“De samenwerking tussen T-Mobile en Cello is heel goed verlopen. We wisten per week goed wat we van elkaar konden verwachten en er was een duidelijk plan van aanpak door T-Mobile opgesteld. Heel fijn dat T-Mobile de oplossing op maat heeft kunnen maken dat alles goed werkt.” Joost Melis, Intern Projectleider Telefonie van Cello

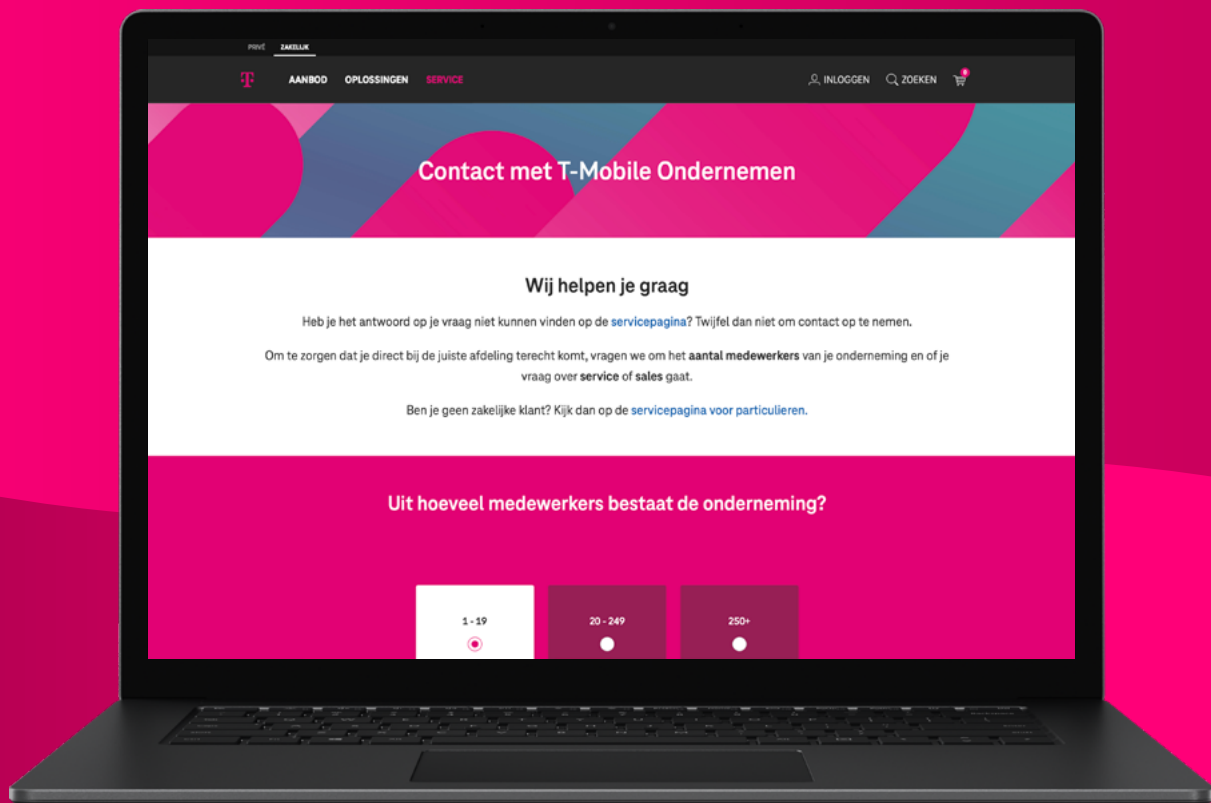


De praktijk

Nu we een tijdje verder zijn, kijkt Cello tevreden terug op het gehele proces. “De samenwerking tussen T-Mobile en Cello is heel goed verlopen,” vertelt Joost Melis, Intern Projectleider Telefonie van Cello. “We wisten per week goed wat we van elkaar konden verwachten en er was een duidelijk plan van aanpak door T-Mobile opgesteld. Heel fijn dat T-Mobile de oplossing op maat heeft kunnen maken dat alles goed werkt. Medewerkers maken steeds meer gebruik van de verschillende communicatieoplossingen. Ook weten ze de app steeds beter te vinden.”

Medewerkers van Cello zijn tevreden met de transformatie binnen het bedrijf en de mogelijkheden die ze hebben. “Heel fijn dat we elkaar nu beter kunnen vinden dankzij de essential app,” geeft een van hen aan. “Ook is het erg prettig dat ik mijn bereikbaarheid in de app kan aangeven en hier eenvoudig telefoontjes kan doorschakelen.”

Na het implementatieproject kan Cello bij het beheerteam van T-Mobile terecht voor ondersteuning. “Vlak na de implementatie lag het beheer nog bij T-Mobile. Na een maand merkten we dat we het zelf prima aankunnen,” aldus Melis. “Maar lopen we tegen een specifieke uitdaging aan? Dan denkt T-Mobile graag mee. Alles wat we melden, wordt snel opgepakt en vakkundig afgehandeld.”



**Benieuwd wat T-Mobile kan betekenen voor jouw organisatie?
Neem dan contact op met je accountmanager.**

**Nog geen klant bij T-Mobile? Bel naar ons zakelijke telefoonnummer
(085-2006800) of vul [hier](#) het contactformulier in. Dan nemen we
snel contact met je op.**

