



## CustomerExperience

- Antoni van Leeuwenhoek ziekenhuis (NKI/AVL)  
 Outtasking van telecom beheeractiviteiten  
 NKI/AVL: "flexibiliteit, pragmatische aanpak  
 en serviceportal gaf voor ons de doorslag"

### KLANTBEHOEFTE

- Transparante communicatie en 'single point of contact' essentieel
- Rapportage over behaalde service service levels moest gegarandeerd zijn
- Pro-actief beheer op alle communicatie platformen zoals:
  - Philips Sopho iS 3070 incl. BIM centrale besturing
  - Philips Manager@net, Messenger@net
  - My mail@net, Contact center 250, DECT manager en SQL server
  - Verpleegoproep systeem (VOS)



### OPLOSSING BESTAAT UIT

- www.serviceportal.nl
- ITIL proces en rollendefinities in HTML
- Individuele logins op portal per medewerker
- HP Openview integratie van alle servers met ons 'network operating console'
- Service ticketing incl. Tracking & Tracing

### RESULTATEN

- De behaalde resultaten van het project zijn:
- Eén loket voor alle communicatiezaken
  - Serviceportal als hulpmiddel voor terugkoppeling eigen organisatie en alle informatie van de eigen systemen
  - toename van de effectiviteit van de medewerkers op 'core' activiteiten
  - verminderde verstoring op systemen
  - verlaging beheer kosten

– Tjeerd Canrinus, hfd. automatisering bij NKI/AVL