

# DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

## ZUFRIEDENE PATIENTEN DANK VERBESSERTER KOMMUNIKATION

Mit der Unterstützung von Damovo und der neuen Mittel Contact Center-Lösung hat das Citadelle Regional Hospital, eines der größten Krankenhäuser Walloniens, die Anzahl der verpassten Termine, Kundenbeschwerden und Wartezeiten deutlich reduziert. Gleichzeitig konnten 30% mehr Anrufer mit der gleichen Anzahl von Agenten bedient werden.



# "VOTRE SANTÉ, NOTRE MÉTIER – IHRE GESUNDHEIT, UNSER BERUF"



**Industrie:**  
Gesundheitswesen

**Region:**  
Belgien

**Größe:**  
ca 3.350 Mitarbeiter

[www.chrcitadelle.be](http://www.chrcitadelle.be)

## Über das Citadelle Regional Hospital

Das Citadelle Regional Hospital (CHR) ist eines der größten Krankenhäuser in der Wallonischen Region Belgiens und ein Krankenhaus der Spitzenklasse.

Mit 897 Betten, 5 Standorten, 3.500 Mitarbeitern und über 500 Ärzten betreut das Krankenhaus täglich mehr als 10.000 Patienten und erhält über 530.000 Anrufe pro Monat. Ziel ist es, Patienten stets eine professionelle Kundenbetreuung zu gewährleisten, und Mitarbeitern ein gutes Arbeitsumfeld zu bieten.

## Die Herausforderung

CHR hatte zwei Hauptziele bei der Suche nach einem neuen Kommunikationssystem - die Verbesserung des Patientenservice und die Minimierung von Terminversäumnissen.

Als Teil ihres Serviceplans wurden einige Schlüsselinitiativen entwickelt. Die Wartezeit für Anrufer sollte verkürzt, und die ständig steigende Zahl von Anrufen effizienter bewältigt werden, ohne die Anzahl der Agenten zu erhöhen. Darüber hinaus wollten sie die Effizienz ihrer Terminbuchungen verbessern, um so die Anzahl der stationären/ambulanten Terminversäumnisse zu reduzieren.

## Die Lösung

Damovo wurde als Partner ausgewählt, um eine erfolgreiche Lösung für alle Parteien zu gewährleisten. In enger Zusammenarbeit mit CHR hat Damovo eine benutzerfreundliche Mittel-Lösung implementiert, die die Anrufabwicklung und Terminvergabe transparenter macht. Eine Unified Communications und Contact Center Lösung bestehend aus Mitels MiVoice MXOne, MiContact Center Enterprise und Mitel OneBox Unified Messaging wurde implementiert, um die fünf verschiedenen Standorte in einem einzigen virtuellen Team zusammenzuführen, das in der Lage ist, die gesamte Kundenkommunikation zu verwalten.

Alle eingehenden Kontakte werden mittels eines interaktiven Sprachassistenten weitergeleitet, um sicherzustellen, dass die Patienten auf Anhieb mit der richtigen Abteilung verbunden sind. Wenn keine Mitarbeiter verfügbar sind, haben Patienten die Möglichkeit, einen Rückruf unter Angabe ihrer bevorzugten Kontaktnummer anzufordern.

Benoît Degotte, Direktor Finanzen und IT/Telekommunikation bei CHR, fasst zusammen: "Damovo, als unabhängiger Integrator mit mehr als fünfzehn Jahren Erfahrung in unserer Branche und einem breiten Spektrum an verfügbaren Lösungen für Krankenhäuser, war die perfekte Ergänzung für uns. Sie fungierten nicht als reiner Technologie-Integrator, sondern als vertrauenswürdiger Partner, der uns während des gesamten Prozesses begleitete und beriet."

## Das Resultat

Ein wichtiges Thema für das Krankenhaus waren verpasste Termine. Durch die Implementierung von Online-Terminbuchungen, Rückrufaktionen und SMS-Benachrichtigungen konnten Terminversäumnisse, Kundenreklamationen und Kundenwartezeiten drastisch reduziert werden. Degotte sagt: "Die Patienten werden jetzt per SMS an anstehende Termine erinnert und können leicht auf Bestätigungen oder Verschiebungen reagieren". Eingehende Anrufe, bei denen in den letzten Jahren ein Anstieg von 30% verzeichnet worden war, werden nun mit der gleichen Anzahl von Agenten effizienter bearbeitet. Auch die Erreichbarkeit für Kunden wurde durch das leicht zugängliche Online-Terminbuchungssystem erweitert."

Die Kommunikation innerhalb der Organisation wurde ebenfalls merklich verbessert. Tools wie Instant Messaging, Präsenz und Videokonferenzen sparen Zeit, steigern die Effizienz der Mitarbeiter und senken gleichzeitig die Kosten.

Die Ausweitung auf neue Kommunikationskanäle war für uns die beste Lösung, die wir mit Unterstützung von Damovo erzielt haben. Dank der Implementation unseres neuen Contact Centers sind unsere Patienten nun besser versorgt und zufriedener. Und genau dort liegt der Kern unseres Interesses: "Votre santé, notre métier" - Ihre Gesundheit, unser Beruf".

## Benoît Degotte,

Direktor Finanzen und IT/Telekom  
bei CHR



Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter [www.damovo.com](http://www.damovo.com)