

Bereikbaarheid



connect
zorg 

Bereikbaarheid

ConnectZorg zorgt ervoor dat u altijd bereikbaar bent. Onze dienst Bereikbaarheid (telefonie) verbindt uw cliënten en uw medewerkers met elkaar. Dat geeft een gerust gevoel: altijd (24/7) iemand bereikbaar voor klantvragen en voor het doorschakelen van gesprekken naar de juiste medewerker.

Graag gaan wij met u in gesprek over uw wensen rondom bereikbaarheid.

Wat houdt bereikbaarheid (telefonie) in?

ConnectZorg verzorgt telefonische bereikbaarheid voor u; zeven dagen per week, 24 uur per dag. Binnenkomende oproepen komen gelabeld binnen onder een eigen nummer.

Cliënten en medewerkers die gebruik maken van bereikbaarheid (telefonie), benadert ConnectZorg als cliënt van uw organisatie. Zij blijven ook uw cliënten. Onze professionals (telefonistes en verpleegkundigen) volgen uw protocollen en procedures.

Wat moet er geregeld worden?

Samen met u stemmen wij de aard en omvang van de dienstverlening af. U zorgt ervoor dat de juiste informatie over uw organisatie bij ons bekend is om zo de telefonische klantvragen goed te kunnen beantwoorden. Wij kunnen u hierbij ondersteunen.

Wat bieden wij nog meer?

De condities met betrekking tot het uitvoeren van onze dienstverlening is beschreven in de af te sluiten Service Level Agreement (SLA).

Alle voorkomende gebeurtenissen met betrekking tot bereikbaarheid (telefonie) worden door onze dataserver geregistreerd.

Graag maken we samen met u afspraken over de te leveren managementinformatie. Hieronder verstaat ConnectZorg alle administratieve informatie en activiteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienst. U ontvangt maandelijks een rapportage van het aantal telefoonoproepen.

Indien gewenst voert ConnectZorg een klanttevredenheidsonderzoek voor u uit. Deze service valt buiten de reguliere dienstverlening en (tarief)afspraken.

Standaardpakket Bereikbaarheid (telefonie):

- 1 Eigen nummer voor 'gelabelde' oproepen met keuze uit een of meerdere lijnen
- 2 Afhandelen binnenkomende gesprekken, triage, doorschakelen
- 3 Managementinformatie: rapportage over aantal telefoonoproepen
- 4 Implementatie: samen met uw medewerkers vormen we een implementatieteam om te zorgen dat bereikbaarheid (telefonie) goed start in uw organisatie

Optioneel:

- 1 Beschikbaarheid van meerdere lijnen
- 2 Klanttevredenheidsonderzoek

**OP ONZE ZORGCENTRALE IS ALTIJD
– 24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK –
EEN VERPLEEGKUNDIGE AANWEZIG**



De Run 5601
5504 DK Veldhoven

040 – 880 6000
info@connectzorg.com
www.connectzorg.com