



INTERSTELLAR



WHITEPAPER

NEXT LEVEL ZORGCOMMUNICATIE MET TEAMS

STOP MET SCHAKELLEN, START MET VERBINDEN

Een drukke maandagochtend. De telefoon staat roodgloeiend. Patiënten met vragen, mantelzorgers die zich zorgen maken, een huisarts die snel een cliënt wil doorverwijzen. Intussen komen er berichten binnen via de mail, het patiëntenportaal én aan de balie. En jouw collega's? Die schakelen zich suf tussen telefoonsystemen, agenda's en EPD's.

Zorgcommunicatie is belangrijker dan ooit en tegelijk complexer dan ooit.

De oplossing? Centraliseren. Inzicht creëren. Versnippering vervangen door verbinding. En dat begint met een professioneel klantcontactcentrum (KCC).

Waarom een KCC?

Een KCC is méér dan een callcenter. Het is de centrale spil waarbinnen alle vormen van communicatie samenkomen. Eén herkenbaar aanspreekpunt voor patiënten, verwanten en ketenpartners. En tegelijk een stevige basis voor efficiëntie, continuïteit en kwaliteit binnen jouw organisatie.

Met een goed ingericht KCC:

- Verdeel je de werkdruk eerlijker.
- Voorkom je dat informatie kwijtraakt.
- Houd je grip op wachttijden en bereikbaarheid.
- En creëer je ruimte voor échte aandacht in het zorgproces.

Van eilandjes naar één ervaring

Zorgorganisaties werken vaak nog met losse systemen en informele afspraken. Ieder team regelt het 'op z'n eigen manier'. Dat werkt... tot het niet meer werkt. Bijvoorbeeld bij ziekte, krappe bezetting of wanneer de telefoonlijnen overbelast zijn.

Een KCC maakt een einde aan die ad-hoc oplossingen. Door processen te standaardiseren, rollen helder te maken en moderne technologie



in te zetten, zoals Microsoft Teams, ontstaat er rust, overzicht en samenwerking. En dat voelen je patiënten én je collega's.

DE REALITEIT: COMMUNICATIE IN DE KNEL

Zorgorganisaties hebben vandaag de dag één grote uitdaging gemeen: het digitale landschap is complex en versnipperd. Wat bedoeld was om te helpen, leidt vaak tot frustratie.

Herken je dit?

- **Systeem-jungle:** Zorgprofessionals schakelen constant tussen het EPD/ECD, telefonie, e-mail en losse apps voor berichten of beeldbellen.
- **Informatie-eilanden:** Patiëntgegevens zwerven rond in verschillende systemen en afdelingen.
- Context-verlies: Patiënten moeten bij elk contact opnieuw hun verhaal doen.
- **Kanaal-fragmentatie:** Telefonie, chat, e-mail en videoconsulten leven elk in hun eigen wereld.
- **Compliance-druk:** De eisen rondom privacy en veilige communicatie worden steeds strenger.

Het resultaat: kostbare tijd gaat verloren, patiënten ervaren minder regie, en medewerkers raken overbelast.



HIER LIGT DE KANS

Juist in deze versnippering ligt de sleutel tot verbetering. Want wie verder kijkt dan standaardoplossingen, ontdekt dat communicatie niet alleen soepeler kan, maar fundamenteel beter.

Een slim ingericht communicatieplatform verbindt systemen, centraliseert contactstromen en maakt van losse puzzelstukjes een logisch geheel. Het maakt van frustratie weer vertrouwen. En van drukte weer controle.

Zie Teams eens anders

Voor veel organisaties is Microsoft Teams vooral een tool om te vergaderen. Maar wat als je het platform beschouwt als iets groters? Als dé centrale hub voor álle patiëntcommunicatie?

Want dat is precies wat het kan zijn.

Teams is inmiddels het zenuwstelsel van moderne organisaties. En met de juiste uitbreiding, denk aan oplossingen als ROGER365.io of AnywhereNow, wordt het een krachtig ecosysteem waarin telefonie, chat, e-mail, video, en zelfs EPD-integraties samenkomen in één overzichtelijk platform.

Goed om te weten: de meeste zorginstellingen benutten slechts 40% van wat Teams in huis heeft. Die andere 60%? Dáár zit de echte winst: minder administratieve druk, snellere respons, tevreden patiënten en meer werkplezier.

VAN LOSSE SYSTEMEN NAAR ÉÉN GESTROOMLIJND ZORGPLATFORM

Stel je voor: één centrale plek waar alle patiëntinteracties samenkomen. Geen eindeloos schakelen tussen applicaties. Geen verspreide informatie. Geen herhaalde vragen aan patiënten.



Met Microsoft Teams als communicatiehub kijk je verder dan het oplossen van dagelijkse knelpunten, je legt de basis voor échte procesverbetering in je organisatie.

Wat levert dat op?

Alle communicatie via één platform

1. **Van bellen tot chat en videoconsult:**
omnichannel contact in één omgeving, voor patiënten én zorgprofessionals.
2. **Informatie binnen handbereik**
Dankzij integratie met je EPD/ECD voer je contextrijke gesprekken, zonder te zoeken in meerdere systemen.
3. **Minder administratie, meer zorg**
Contactmomenten worden automatisch gelogd. Dat scheelt tijd en voorkomt fouten.
4. **Vrije kanaalkeuze voor patiënten**
Patiënten kiezen hoe ze contact opnemen. Jij houdt het overzicht.
5. **Eén centrale werkplek voor het hele team**
Alles wat je nodig hebt in de vertrouwde Teams-omgeving. Geen nieuwe tools, wel nieuwe mogelijkheden.

Het mooiste? Je hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden. Je team werkt gewoon door in Teams, maar dan slimmer, efficiënter en patiëntgericht.



HOE MAAK JE VAN MICROSOFT TEAMS HÉT COMMUNICATIEPLATFORM VOOR JOUW ZORGORGANISATIE?

Microsoft Teams is allang geen simpele vergadertool meer. Door het uit te breiden met oplossingen als ROGER365.io of AnywhereNow, transformeer je Teams tot een volwaardig communicatieplatform voor de hele zorgorganisatie persoonlijk, efficiënt en veilig. Wat dat betekent? Een win voor je patiënten, je zorgteam én je organisatie.

VOOR PATIËNTEN EN CLIËNTEN: ÉÉN AANSPREEKPUNT, ALTIJD BEREIKBAAR

Omnichannel zonder gedoe

Of patiënten nu bellen, mailen, appen of een videoconsult starten, het contact verloopt soepel via één systeem. Zonder herhaling van informatie. Zonder frustratie.

Persoonlijke zorg begint bij context

Je team ziet direct relevante patiëntinformatie in beeld. Zo kunnen ze doelgericht inspelen op de situatie: “Goedemorgen meneer Jansen, ik zie dat u vorige week bij de cardioloog bent geweest. Hoe gaat het nu?” Kleine moeite, groot verschil.

Proactieve updates via het voorkeurskanaal

Stuur automatisch herinneringen voor afspraken, uitleg over onderzoeken of een heads-up bij vertragingen. Minder no-shows, minder telefoontjes, meer grip op het proces.

Altijd hulp beschikbaar, ook buiten kantoortijden

AI-chatbots beantwoorden veelgestelde vragen of sturen vragen door naar de juiste zorgprofessional, mét context. Zo krijgt iedereen snel en goed geholpen, op elk moment.



VOOR ZORGPROFESSIONALS: MINDER SCHAKELLEN, MEER ZORG

Eén werkomgeving, alles binnen handbereik

Alle communicatie en patiëntinformatie in de bekende Teams-interface. Geen vijf systemen meer open, geen dubbel werk. Gewoon overzicht en rust.

Ondersteuning tijdens gesprekken

AI helpt realtime met relevante informatie, behandelprotocollen en kennisartikelen. Ideaal voor nieuwe collega's, maar ook voor ervaren zorgverleners die sneller willen schakelen.

Meer werkplezier, minder verloop

Minder klikken, minder frustratie. Medewerkers werken in één systeem en kunnen zich focussen op wat ertoe doet. Dat vergroot het werkplezier en verkleint de kans op verloop. In een krappe arbeidsmarkt is dit goud waard.

Slimme routing

Vragen komen automatisch bij de juiste collega terecht, op basis van expertise en beschikbaarheid. Efficiënt én eerlijk verdeeld.

Onderweg of op afstand? Geen probleem.

Teams maakt hybride werken makkelijk. Thuis, op locatie of onderweg: zorgprofessionals blijven verbonden en effectief.



VOOR JE ORGANISATIE: COMMUNICATIE DIE WERKT ÉN LOONT



Sneller geholpen, tevredener patiënten

Minder wachttijd, snellere afhandeling. Veel organisaties zien de gemiddelde behandeltijd dalen met 25% of meer.

Zorgteams die met plezier werken

Minder frustratie over systemen, meer focus op waar het echt om draait. Dat zie je terug in hogere medewerkerstevredenheid en lager verloop.

Inzicht voor betere keuzes

Analytics geven realtime inzicht in piekmomenten, bezetting en prestatie. Daarmee optimaliseer je processen op basis van data, niet op gevoel.

Veilig en compliant

Dankzij Microsoft's basis en de aanvullende beveiliging van ROGER365.io of AnywhereNow voldoet je communicatie aan alle zorgstandaarden (zoals NEN7510 en AVG). Innovatie zonder zorgen.



ROGER365.IO: SNEL STARTEN MET SLIMME ZORGCOMMUNICATIE

Wil je snel aan de slag met een flexibele, gebruiksvriendelijke oplossing die Teams uitbreidt tot een volwaardig communicatiecentrum? Dan is ROGER365.io jouw power-up.

Eén omgeving voor al je kanalen

Alle communicatiekanalen, van telefoon en WhatsApp tot webchat, e-mail en social media, komen samen in één overzichtelijke Teams-interface. Je team schakelt moeiteloos tussen kanalen, zonder contextverlies of tool-hoppen. Patiënten krijgen altijd dezelfde hoogwaardige service, via hun voorkeurskanaal.

Slim gekoppeld aan je bestaande systemen

Patiëntgegevens uit bestaande systemen zijn direct zichtbaar tijdens gesprekken. Zo werkt je team altijd met de juiste informatie, zonder extra zoekwerk.

Bekend terrein voor je team

De oplossing is volledig geïntegreerd in Microsoft Teams, een omgeving die je collega's al dagelijks gebruiken. Daardoor is er nauwelijks training nodig en verloopt de adoptie vrijwel vanzelf. De leercurve is laag, de impact op de operatie minimaal.

Slimme support met AI

Met AI-functies zoals chatbots, realtime vertaaldiensten en intelligente suggesties biedt ROGER365.io actieve ondersteuning bij klantinteracties. Veelgestelde vragen worden automatisch afgehandeld, terwijl er meer ruimte ontstaat voor persoonlijke aandacht. Zo blijft de servicekwaliteit hoog, ongeacht wie antwoord geeft.

Meebewegen met je organisatie

Met ROGER365.io kun je klein beginnen en geleidelijk uitbreiden. Of je nu start met één specifiek kanaal of een klein team, je kunt het platform op een flexibele manier implementeren en meegroeien schalen. ROGER365.io past zich aan jouw behoeften aan, zodat je niet meteen een volledige transformatie hoeft door te voeren, maar wel verzekerd bent van een oplossing die op lange termijn waarde biedt.

Ideaal voor:

Zorgorganisaties die snel willen starten met een schaalbare, intuïtieve oplossing. Perfect voor teams die efficiënt willen communiceren zonder dat er zware IT-implementaties nodig zijn.



ANYWHERE NOW: ENTERPRISE-OPLOSSING VOOR COMPLEXE ZORGOMGEVINGEN

Werk je in een ziekenhuis of grote zorginstelling met complexe processen, meerdere locaties of uitgebreide compliance-eisen? Dan biedt AnywhereNow de enterprise-klasse die je nodig hebt.

Slimme routing voor complexe organisaties

Met geavanceerde skill-based routing, wachtrijen en doorverwijzingen zorgt AnywhereNow ervoor dat patiënten altijd bij de juiste specialist terechtkomen. Ideaal voor organisaties met veel afdelingen, taakvelden en expertisegebieden.

SharePoint-integratie met gedetailleerde rechtenstructuur

Dankzij de SharePoint-gebaseerde architectuur kun je gedetailleerde toegangsrechten instellen. Zo voldoe je aan strenge informatiebeveiligingseisen én behoud je controle over wie toegang heeft tot welke gegevens, afgestemd op rollen, functies en afdelingen.

Enterprise-grade schaalbaarheid voor grote organisaties

AnywhereNow is gebouwd om mee te groeien met grote organisaties. Of je nu werkt met tientallen of duizenden medewerkers, het platform biedt de schaalbaarheid en robuustheid die nodig is om continu hoogwaardige dienstverlening te garanderen, ook bij piekbelasting.

Volledige compliance en transparantie

Met functies voor gespreksopname, archivering en auditing biedt AnywhereNow alles wat je nodig hebt om aan de hoogste compliance-eisen te voldoen. Ideaal voor publieke instellingen waar verantwoording en transparantie centraal staan.

Real-time inzichten met wallboards

Via configureerbare dashboards houd je realtime zicht op KPI's, wachtrijen en servicestatistieken. Teamleiders en management kunnen zo snel bijsturen op basis van actuele data, cruciaal voor optimale bezetting en tevreden patiënten.

Ideaal voor:

Grote zorgorganisaties die behoefte hebben aan geavanceerde functionaliteit, maximale schaalbaarheid en uitgebreide rapportage- en complianceopties.



DE IMPACT IN DE PRAKTIJK: ORGANISATIES DIE UITBLINKEN

Deze voorbeelden tonen hoe organisaties verder zijn gegaan dan het oplossen van een probleem. Ze kozen voor technologie die niet alleen hun processen verbeterde, maar ook hun manier van werken fundamenteel veranderde. Het resultaat: meer grip, meer impact, en een klantbeleving die eruit springt.



FAGRON: VAN REACTIEF NAAR PROACTIEF KLANTCONTACT

Fagron, een wereldwijd farmaceutisch bedrijf, worstelde met de bereikbaarheid van hun klantenservice en het gebrek aan een volledig klantoverzicht. Traditionele oplossingen zouden slechts het symptoom hebben aangepakt. Door verder te kijken, ontdekten we een kans voor volledige transformatie.

Na implementatie van ROGER365.io:

- Wachttijden daalden met 45%
- Klantinformatie direct beschikbaar voor elk team
- Resourceplanning op basis van realtime data
- Van reactieve naar proactieve klantenservice

“Door alle communicatie te centraliseren in Teams, hebben we niet alleen onze efficiency verbeterd, maar fundamenteel getransformeerd hoe we met klanten omgaan. We zijn van reactief naar proactief gegaan, een game-changer voor onze relaties.”

CIO van Fagron



TMC: VAN TECHNISCHE UITDAGING NAAR STRATEGISCH VOORDEEL

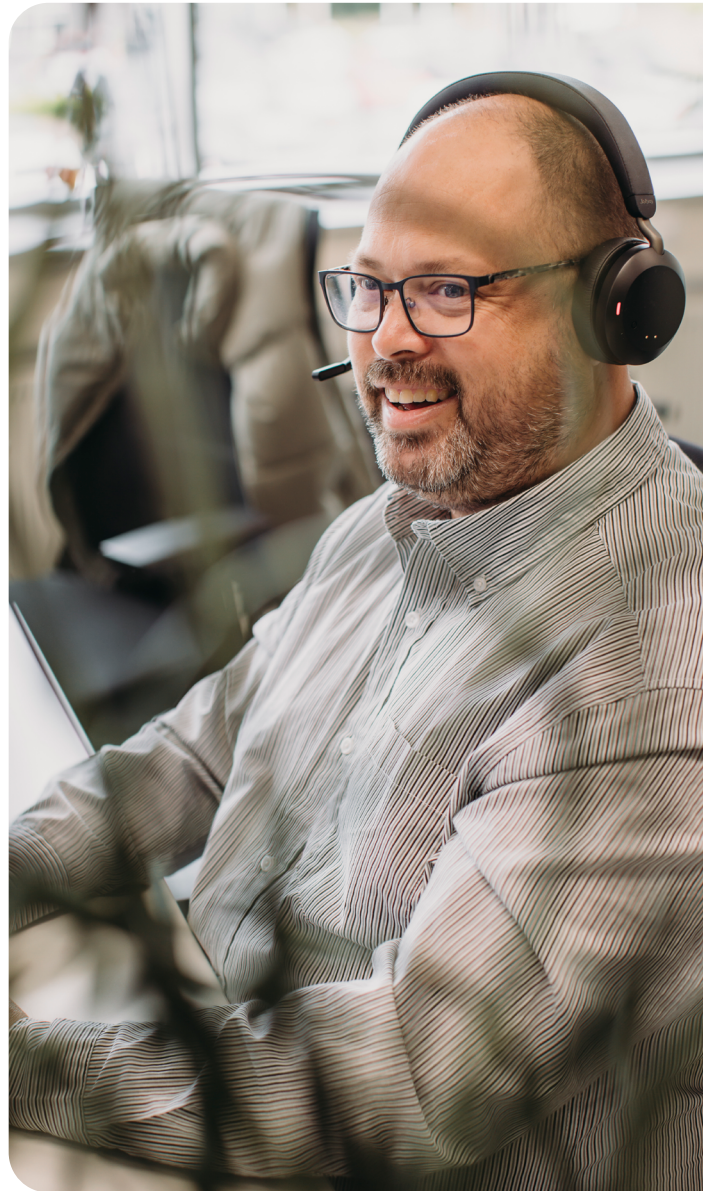
Hightech adviesbureau TMC wilde hun communicatie-infrastructuur moderniseren in lijn met hun cloud-first strategie. In plaats van simpelweg te vervangen, benutten we de kans om communicatie strategisch in te zetten.

Met behulp van ROGER365.io realiseerden zij:

- Volledige integratie van communicatie in de werkprocessen
- Een platform dat hybride samenwerking stimuleert
- Eliminatie van technische schuld en vendor lock-in
- Communicatie als katalysator voor innovatie

“De overstap naar Teams als communicatiecentrum was het begin van een bredere transformatie. We hebben niet alleen een technisch probleem opgelost, maar een strategisch voordeel gecreëerd in hoe we samenwerken en innoveren.”

IT-manager van TMC





DRIESSEN GROEP: VAN FUNCTIONEEL NAAR FLOREREND CONTACT

Driessen Groep zocht een robuuster contactcenter. Maar samen ontdekten we een bredere kans: een omgeving creëren waarin medewerkers en klanten floreren.



Met ROGER365.io in Microsoft Teams bereikten zij:

- Meer synergie tussen mens en technologie
- Een werkomgeving die talent en kennis activeert
- Versnelde kennisdeling via geïntegreerde systemen
- Een cultuur van continu verbeteren en verbinden

“De combinatie van Teams en ROGER365.io heeft ons niet alleen efficiënter gemaakt, maar heeft onze hele benadering van klantcontact getransformeerd. We merken het in alles: van hogere klanttevredenheid tot een levendigere, meer geëngageerde werkcultuur.”

Hoofd van de servicedesk bij Driessen Groep



LASPARTNERS MULTIWELD: VAN VESTIGINGEN NAAR ÉÉN VIRTUEEL TEAM

Met negen vestigingen in Nederland en België stond Laspartners Multiweld voor een klassieke uitdaging: hoe bied je overal dezelfde kwaliteit van service? Samen herontdekten we hun serviceconcept.

Door ROGER365.io te implementeren bereikten zij:

- Eén virtueel team dat grenzen overstijgt
- Nieuwe digitale kanalen die klanten positief verrassen
- Betere kennisdeling over locaties heen
- Een servicecultuur die de hele organisatie verbindt

“Door onze communicatiekanalen te moderniseren, hebben we niet alleen onze bereikbaarheid verbeterd, maar zijn we fundamenteel veranderd hoe we als organisatie opereren. We zijn van negen vestigingen getransformeerd naar één krachtig, virtueel team dat klanten op een compleet nieuwe manier bedient.”

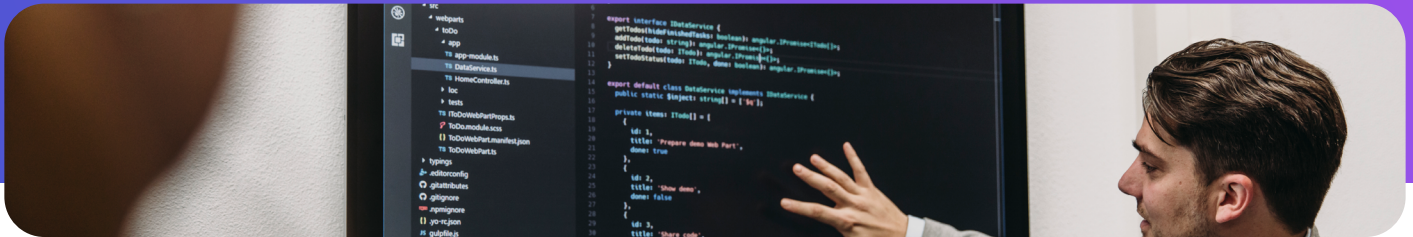
Commercieel directeur van Laspartners Multiweld





DE REIS NAAR JOUW NEXT LEVEL TEAMS—CONTACTCENTER

Het uitbreiden van Microsoft Teams naar een volwaardig communicatieplatform voor de zorg lijkt misschien een grote stap. Maar met de juiste aanpak wordt het een ontdekkingstocht die je organisatie écht verder helpt. Samen zorgen we voor een toekomstbestendig contactcenter dat past bij jouw visie, werkwijze en zorgambitie.



1. Ontdekken: verder kijken dan het oppervlakkige

We beginnen niet met tools, maar met een goed gesprek. Wat speelt er écht in je zorgprocessen? Wat werkt al goed en wat niet? In deze fase:

- Duiken we diep in je huidige communicatie en werkprocessen
- Brengen we knelpunten én kansen in kaart binnen de patiëntreis
- Stellen we heldere, haalbare doelen die passen bij je organisatie
- Vertalen we inzichten naar een transformatievisie die richting geeft

2. Transformeren: bouwen in slimme stappen

Veranderen hoeft niet in één keer groot en rigoureus te zijn. Wij geloven in kleine stappen met grote impact:

- Een pilot op één afdeling of binnen een specifiek zorgpad
- Feedback van zorgprofessionals én patiënten die direct wordt meegenomen
- Integraties met je bestaande systemen die direct waarde leveren
- Trainingen die zorgteams niet alleen wegwijs maken, maar ook enthousiast

3. Excelleren: blijven verbeteren en vernieuwen

De livegang is niet het eindpunt, het is pas het begin. Je krijgt inzicht in wat er speelt, en ruimte om te blijven ontwikkelen. Denk aan:

- Continu optimaliseren op basis van data en feedback
- Signaleren van nieuwe kansen in de patiëntreis
- Toevoegen van functies zoals triage via chat, slimme routing of follow-up na een gesprek
- Kennisdeling en training om alle teams mee te nemen in de vernieuwing.

4. Compliance: zorgcommunicatie zonder zorgen

Veilige communicatie is geen bijzaak, het is een randvoorwaarde. Daarom is compliance vanaf dag één een integraal onderdeel van onze aanpak:

- Volledige NEN7510- en ISO27001-compliance
- AVG-proof communicatie, inclusief toestemming en logging
- Audittrails en beveiligde opslag van communicatiegegevens
- Risicoanalyse afgestemd op jouw zorgomgeving



INTEGRATIEMOGELIJKHEDEN: EÉN ECOSYSTEEM, EINDELOZE MOGELIJKHEDEN

Wat ROGER365.io en AnywhereNow écht onderscheidt, is hun vermogen om moeiteloos op te gaan in jouw bestaande IT-landschap. Geen eilandoplossingen of gefragmenteerde tools, maar één krachtig ecosysteem dat informatie laat stromen, processen verbindt en voortdurend slimmer wordt.

Naadloze integraties met onder andere:

- **CRM:** Microsoft Dynamics 365, Salesforce, HubSpot, SAP
- **ITSM:** TOPdesk, ServiceNow, Freshdesk, Zendesk
- **ERP:** Microsoft Dynamics, SAP, Oracle
- **Communicatie:** Microsoft Teams, Exchange, WhatsApp Business
- **Microsoft Power Platform:** Power Apps, Power Automate, Power BI

Deze integraties zorgen niet alleen voor naadloze informatiestromen, maar creëren een ecosysteem dat voortdurend slimmer wordt en meegroeit met je organisatie.



WAAROM INTERSTELLAR ALS PARTNER? OMDAT WE VERDER KIJKEN

De keuze voor de juiste technologie is belangrijk. Maar de keuze voor de juiste partner? Die is bepalend voor succes. Bij Interstellar geloven we dat echte vooruitgang begint met nieuwsgierigheid. Nieuwsgierigheid naar technologie én naar jouw organisatie. Want pas als we jouw wereld begrijpen, kunnen we zorgen voor oplossingen die echt werken.

Nieuwsgierige verkenners die verder kijken

We verdiepen ons in jouw zorgorganisatie, niet alleen in systemen en processen, maar ook in mensen, uitdagingen en ambities. Die combinatie, van technologiekennis en contextbegrip, maakt dat we oplossingen zien die anderen vaak missen.

Teams én zorg: onze expertises komen samen

Als Microsoft-specialist kennen we Teams van binnen en van buiten. Maar wat ons onderscheidt, is hoe we die kennis toepassen binnen de zorg. We spreken de taal van zorgprofessionals én van IT en weten precies waar die twee elkaar raken.

Technologie die werkt voor mensen

Wij geloven: technologie is pas waardevol als mensen er echt iets aan hebben. Daarom is gebruikersadoptie geen bijzaak, maar een kernonderdeel van onze aanpak. We zorgen dat zorgteams snappen hoe het werkt, waarom het werkt en wat het oplevert. Dat maakt het verschil tussen implementeren en écht transformeren.

Een partner die blijft meedenken

Na de livegang blijven we betrokken. We monitoren, optimaliseren en denken mee over volgende stappen. Want zorg verandert en je communicatie moet meebewegen. Samen zorgen we dat je blijft innoveren, stap voor stap.

Samen bouwen aan een florerende organisatie

Ons doel is niet alleen een beter klantcontactcenter. We willen bijdragen aan zorgorganisaties die in hun geheel beter draaien: efficiënter, mensgerichter, toekomstbestendiger. Want als processen, technologie én mensen op elkaar aansluiten, gaat je organisatie écht floreren.



KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Goede zorg begint met vertrouwen.

Met Microsoft Teams als centraal communicatieplatform creëer je niet alleen overzicht en rust, maar ook een solide basis voor snelle, persoonlijke en veilige interacties.

Minder versnippering, meer grip.

Meer ruimte voor je zorgprofessionals, meer waardering voor je patiënten. En altijd klaar voor de volgende stap dankzij heldere inzichten uit data.

Ontdek hoe jouw zorgorganisatie kan excelleren in communicatie.

Plan een vrijblijvende demo met Interstellar en ervaar hoe wij verder kijken dan standaardoplossingen — voor zorgcommunicatie die écht het verschil maakt.



RICHARD MAFFICOLI

ACCOUNTMANAGER UC

richard.mafficioli@interstellar.nl