



INTERSTELLAR



WHITEPAPER

NAADLOZE COMMUNICATIE VOOR BETERE ZORG

STOP MET SCHAKELEN, START MET VERBINDEN

Zoek je een flexibel communicatieplatform dat meegroeit met je zorginstelling? Microsoft Teams Phone brengt bellen, chatten, videobellen en bestandsdeling samen in één veilige en gebruiksvriendelijke omgeving. Niet alleen handig, maar een echte meerwaarde voor zowel je zorgteam als je patiënten.

Door verouderde telefonie te vervangen met Teams Phone, geef je je organisatie een communicatie-upgrade: veiliger, slimmer en helemaal voorbereid op de toekomst. Denk aan directe koppelingen met je EPD, AVG-proof videoconsulten, slimme voicemailtranscripties en altijd en overal bereikbaar zijn op de poli, thuis of tijdens je dienst.

Bij Interstellar begeleiden we zorginstellingen stap voor stap naar een toekomstbestendige communicatiestructuur. Daarbij kijken we verder dan alleen de techniek: we denken met je mee, ontdekken kansen en zorgen voor een soepele implementatie die écht het verschil maakt voor je zorgpraktijk. Want technologie moet ondersteunend zijn aan waar het écht om draait: goede zorg.

WERKEN EN COMMUNICEREN IN DE ZORG: DIT IS DE NIEUWE REALITEIT

Digitalisering gaat snel. In de zorg vervagen grenzen tussen locaties en teams, en samenwerking op afstand is inmiddels de standaard. Maar is jouw communicatie daar al op ingericht?

Met Microsoft Teams Phone haal je geen losse telefonieoplossing in huis, maar een slimme, geïntegreerde manier van communiceren. Alles wat je nodig hebt, bellen, chat, video, bestanden delen, komt samen in één veilig systeem dat naadloos werkt met Microsoft 365.



Het resultaat?

- Snellere en veiligere samenwerking tussen zorgprofessionals.
- Meer grip op je bereikbaarheid, ook bij drukte.
- Betere patiëntcommunicatie, conform NEN7510.
- Een flexibele oplossing die met je organisatie meegroeit.

In deze whitepaper laten we je zien hoe Teams Phone jouw zorginstelling helpt om niet alleen bij te blijven, maar écht voorop te lopen. Ontdek hoe je communicatie slimmer, veiliger en effectiever wordt.

OVERHEIDSDIENSTVERLENING

Microsoft Teams is in veel organisaties inmiddels niet meer weg te denken. Het is dé plek geworden waar collega's vergaderen, chatten en samenwerken. Maar wat veel gemeenten nog niet zien, is de kracht die Teams óók kan hebben aan de voorkant van de organisatie: als volledig geïntegreerd burgercontactcenter.

Bij Interstellar geloven we in technologie die verder gaat dan de standaard. Microsoft Teams is al lang niet meer alleen voor interne overleggen. Als je het slim inricht, wordt het de spil van je gemeentelijke communicatie, een platform waar medewerkers en inwoners écht met elkaar verbonden zijn.

We zien het vaak: veel gemeenten benutten nog geen 40% van de functionaliteiten in Teams. En juist die andere 60% biedt de ruimte om door te groeien. Niet naar nóg een contactcenter, maar naar een omgeving die echt werkt voor de inwoner én voor je collega's.



VAN LOSSE SYSTEMEN NAAR ÉÉN GESTROOMLIJND PLATFORM

Stel je voor: één centrale plek waar al het contact met inwoners samenkomt. Geen losse systemen, geen zoektochten naar informatie, geen herhaalde verhalen. Gewoon: overzicht, rust en ruimte om mensen écht goed te helpen.

Met Microsoft Teams als burgercontactcenter til je je dienstverlening naar een hoger niveau. Niet door telkens een los knelpunt op te lossen, maar door de basis stevig neer te zetten: één verbonden platform, gebouwd rondom jouw team en jouw inwoners.

Wat levert Teams je op als contactcenter?

- **Alle communicatie in één omgeving**
Van telefoontjes en e-mails tot WhatsApp en webchat: alles loopt via Teams.
- **Direct inzicht in inwonersdata**
Koppel je zaaksysteem, telefonie en kennisbank aan Teams voor direct overzicht.
- **Minder administratie, meer tijd voor mensen**
Gesprekken en interacties worden automatisch gelogd. Je team houdt tijd over voor échte service.
- **Vrije kanaalkeuze voor inwoners**
Zij kiezen het kanaal dat bij ze past. Jullie behouden het overzicht.
- **Eén werkplek voor je hele team**
Geen schermen, tools of inlogs meer om tussen te wisselen, gewoon Teams.

Het beste? Je team hoeft niet te leren werken met een compleet nieuw systeem. Ze werken simpelweg verder in de vertrouwde Teams-omgeving, maar dan uitgebreid met krachtige contactfunctionaliteiten die hun werk naar een hoger niveau tillen.



EÉN GEÏNTEGREERDE TOOLSET VOOR MODERNE ZORGCOMMUNICATIE

Flexibel werken is in de zorg allang geen nice-to-have meer, het is dagelijkse realiteit. Patiënten verwachten bereikbaarheid en continuïteit, of hun zorgverlener nu op locatie is, thuis werkt of onderweg is.



De technologie om dat mogelijk te maken is er. Maar om er écht het maximale uit te halen, heb je meer nodig dan losse tools. Je hebt een geïntegreerde toolset nodig die meegroeit met je organisatie én je zorgprocessen versterkt.

Of je nu schakelt tussen afdelingen, diensten draait op meerdere locaties of samenwerkt met externe partners: een slim communicatie-ecosysteem maakt het verschil. Eén platform waarmee je zorgteam beter samenwerkt, sneller schakelt en de patiënt centraal blijft stellen.

WAAROM TEAMS PHONE HET VERSCHIL MAAKT IN DE ZORG

Microsoft Teams heeft de manier waarop zorgorganisaties communiceren blijvend veranderd. Chat, videobellen, bestanden delen, alles in één platform. Geen versnippering meer, maar één overzichtelijke omgeving waarin samenwerking vanzelfsprekend wordt.

Teams Phone voegt daar de telefonie aan toe. Daarmee haal je niet zomaar een nieuwe beloplossing in huis, maar geef je je zorgteam een krachtig communicatieplatform dat wél klopt. Alle gesprekken, intern en extern, verlopen via Teams, ongeacht afdeling of locatie.

Geen losse telefoonsystemen meer. Geen onnodige schakels. Wel één centrale oplossing die makkelijk te beheren is, intuïtief werkt en zorgprocessen echt ondersteunt. Zo werk je sneller samen, verbeter je de bereikbaarheid en maak je het verschil voor je zorgverleners én je patiënten.



MICROSOFT TEAMS PHONE IN DE ZORG: WAT IS HET EN HOE WERKT HET?

Microsoft Teams Phone voegt slimme telefonie toe aan je vertrouwde Teams-omgeving. Of je nu belt, doorschakelt of je voicemail beluistert, alles verloopt via internet (VoIP). Zo neem je afscheid van ouderwetse telefoonlijnen en werk je volledig in de cloud.

Het beheer is eenvoudig:

- Voeg nieuwe nummers toe voor nieuwe collega's of afdelingen.
- Neem bestaande telefoonnummers probleemloos mee.
- Beheer alles centraal en veilig, volledig volgens AVG- en NEN7510-normen.

Dankzij de integratie met je bestaande zorgsystemen werkt Teams Phone soepel samen met de tools die je al gebruikt. En of je team nu werkt met headsets, bureautelefoons of mobiele apparaten, Teams Phone ondersteunt het allemaal. Zo werkt iedereen op een manier die bij zijn of haar zorgrol past.

Alles wat je nodig hebt, standaard inbegrepen

De basis van goede zorg begint bij goede communicatie. Daarom biedt Microsoft Teams Phone alle essentiële functies die je van een professioneel telefoonsysteem mag verwachten, maar dan slimmer, gebruiksvriendelijker en perfect afgestemd op de dynamiek van een zorginstelling.

Bellen zoals je gewend bent, maar dan beter

Bellen, gebeld worden, terugbellen of je voicemail checken? Het werkt precies zoals je gewend bent, maar dan volledig geïntegreerd binnen Teams. Met een duidelijk overzicht van je oproepen, een slim

telefoonboek en directe toegang tot je voicemail houd je altijd overzicht en mis je geen enkel belangrijk gesprek.

Slim doorschakelen bij afwezigheid

Even niet bereikbaar? Stel eenvoudig in waar gesprekken naartoe worden doorgestuurd naar een collega, je voicemail of een volledig team. Zo weet je zeker dat patiënten altijd iemand aan de lijn krijgen die kan helpen.

Gesprekken soepel doorverbinden

Heeft een patiënt een specialist nodig? Met Teams Phone verbind je gesprekken soepel door naar de juiste collega of afdeling. Je kunt zelfs kiezen of je dit met of zonder vooraankondiging doet, afhankelijk van wat op dat moment het beste werkt.

Call Park (Gesprek Parkeren)

Even snel iets overleggen of een collega erbij halen? Zet het gesprek tijdelijk 'in de wacht' en pak het later weer op via een simpele code. Ideaal in drukke situaties waarbij je snel moet schakelen.

Caller ID

Zodra de telefoon gaat, zie je meteen wie er belt. Dankzij Caller ID verschijnt de naam of het nummer van de beller in beeld, dat maakt elk gesprek persoonlijker en je antwoord sneller en gericht. schakelen, meer oplossen.

Flexibel werken zonder drempels

Met Teams werk je flexibel samen op kantoor, thuis of onderweg. Dit ondersteunt niet alleen moderne werkvormen, maar zorgt er ook voor dat je organisatie toegankelijker wordt voor mensen die minder mobiel zijn. Zo maak je ruimte voor meer diversiteit én behoud je talent.



Doorsturen naar teams

Laat binnenkomende oproepen automatisch terechtkomen bij een behandelend team of afdeling. Je kiest zelf of iedereen tegelijk gebeld wordt of dat het gesprek op volgorde wordt doorgezet. Zo sluit je perfect aan op de zorgstructuur binnen jouw organisatie.

Call Queues (Wachtrijen)

Bij piekmomenten komt Teams Phone met slimme wachtrijen: met eigen wachtmuziek, meldingen over de wachttijd en de mogelijkheid om gesprekken automatisch te verdelen. Zo houd je patiënten betrokken en voorkom je frustratie aan de lijn.

Auto attendants

Laat bellers welkom heten met een vriendelijke, automatische begroeting en handige keuzemenu's. Deze passen zich automatisch aan op openingstijden of roosters, en zorgen dat de patiënt direct bij de juiste persoon of afdeling uitkomt.

Extra functionaliteiten die het verschil maken in de zorg

Teams Phone gaat verder dan standaard telefoniefuncties met innovatieve extra's die je zorgcommunicatie naar een hoger niveau tillen:

- **Naadloos switchen tussen apparaten:** Begin een gesprek met een patiënt op je smartphone tijdens een huisbezoek en schakel moeiteloos over naar je laptop wanneer je op de afdeling arriveert, zonder onderbrekingen of verlies van informatie.
- **Call Quality Dashboard:** Het Teams Admin Center biedt real-time inzicht in de kwaliteit van je gesprekken met geavanceerde analytics, zodat je proactief kunt sturen op optimale prestaties van je telefoniesysteem en patiënten altijd helder te woord kunt staan.
- **Veilige videoconsulten:** Voer betrouwbare videoconsulten uit met patiënten via dezelfde vertrouwde Teams-omgeving, volledig AVG-conform en geïntegreerd met je afsprakensysteem.





GAMMA COMMUNICATIONS: SAMEN STERK VOOR ZORGCOMMUNICATIE DIE WÉRKT

Betrouwbare telefonie is cruciaal in de zorg. Daarom werken wij samen met Gamma Communications om je VoIP-omgeving optimaal in te richten. Zo weet je zeker dat patiënten altijd snel en eenvoudig de juiste zorgprofessional bereiken.

Alle ondersteuning verloopt via één centraal nummer, met een deskundige helpdesk die tijdens kantooruren altijd voor je klaarstaat en bij urgente storingen ook daarbuiten.

Onze samenwerking met Gamma draait om meer dan techniek. We bundelen krachten, brengen complementaire expertise samen en denken actief met je mee. Niet alleen bij storingen, maar juist ook bij structurele uitdagingen in je zorgprocessen. Want daar liggen vaak de echte kansen om slimmer te werken en je zorginstelling verder te laten groeien.

SLIMMERE COMMUNICATIE = MEER TIJD VOOR ZORG

Te veel apps en apparaten zorgen voor ruis in de zorg. Ze vertragen processen, vragen onnodig veel aandacht en vergroten de kans op misverstanden. Zonde van de tijd en zonde van de zorg.

Met Microsoft Teams Phone haal je alles samen in één platform: bellen, chatten, videobellen. Direct verbonden, vanaf elke locatie. Zo werk je niet alleen flexibeler, maar ook efficiënter.

Dankzij slimme functies zoals snel doorverbinden, geïntegreerde voicemail, transcriptie via AI en professionele gespreksopname verbeter je de samenwerking én de interactie met patiënten. Minder schakelen, meer doen. Je team werkt niet harder, maar wél slimmer.





BETERE GESPREKKEN. TEVREDEN PATIËNTEN.

Teams Phone helpt je zorgteam om altijd bereikbaar te zijn, met stabiele gesprekskwaliteit én directe toegang tot relevante patiëntinformatie via slimme EPD-integratie. Zo krijgt iedere patiënt snel en persoonlijk antwoord, waar je collega's zich ook bevinden.



Je ziet in één oogopslag wie beschikbaar is, welke gesprekken binnenkomen en waar extra ondersteuning nodig is. Dankzij real-time dashboards en heldere rapportages krijg je inzicht in prestaties en knelpunten, en kun je gericht verbeteren. Zo werk je stap voor stap aan een hogere patiënttevredenheid én een sterker zorgteam.

BEWEZEN BETROUWBAARHEID VOOR ZORGORGANISATIES

Microsoft is in 2024 opnieuw uitgeroepen tot 'Leader' in het Gartner Magic Quadrant for Unified Communications as a Service voor het zesde jaar op rij. Wereldwijd vertrouwen zorgorganisaties in 96+ landen op Teams Phone: van innovatieve zorgstartups tot grote ziekenhuizen.

Waarom? Omdat het werkt. Dankzij opties als Direct Routing, Operator Connect en Teams Phone Mobile is de oplossing flexibel inzetbaar én toekomstgericht. Gartner roemt met name de AI-innovaties die Microsoft doorvoert, waarmee telefonie steeds slimmer verweven raakt met bredere samenwerkingstools.

Met een beschikbaarheid van 99,9% en automatische failover bij storingen is je beschikbaarheid altijd gegarandeerd. En dankzij het transparante kostenmodel weet je precies waar je aan toe bent, zonder verrassingen.



VOLDOEN AAN NEN7510 EN AVG-EISEN? ZO GEREGLD.

In de zorg is informatiebeveiliging geen keuze, maar een voorwaarde. Teams Phone helpt je voldoen aan de geldende normen, zonder dat het je werk ingewikkelder maakt.

- End-to-end versleuteling van gesprekken en berichten.
- Strikte toegangscontrole via sterke authenticatie.
- Volledig inzicht met uitgebreide auditlogs.
- Dataopslag in EU-datacenters volgens hoogste standaarden.
- Ingebouwde tools voor compliance-monitoring en rapportage.

Zo werk je veiliger, transparanter én in lijn met NEN7510 en de AVG, elke dag opnieuw.



WAAROM ZORGINSTELLINGEN KIEZEN VOOR INTERSTELLAR

Bij Interstellar combineren we technische expertise met échte aandacht voor jouw zorgproces. Geen standaardaanpak, maar begeleiding die past bij jouw tempo, uitdagingen en ambities.

We starten niet bij de techniek, maar bij jouw team. Wat speelt er op de werkvloer? Waar loop je tegenaan? Samen vertalen we die inzichten naar slimme oplossingen in Microsoft Teams Phone, met een aanpak die werkt én voelt als ontzorgen.

- Stapsgewijze begeleiding, afgestemd op jouw zorginstelling.
- Praktische implementatie via Operator Connect. Volledige inrichting van Teams Phone: van nummerbeheer tot koppeling met je zorgsystemen.
- Focus op procesverbetering, niet alleen technologie.

Wij geloven dat goede IT pas echt werkt als het jouw zorg beter maakt. Daarom gaan we verder dan oplossen, we helpen je vooruit.

PRAKTIJKVOORBEELD: SINT ELISABETH ZIEKENHUIS

“Voorheen verliep onze communicatie versnipperd: verschillende kanalen, veel schakels. Met Microsoft Teams Phone werken we nu vanuit één platform. Artsen plannen consulten, overleggen met collega's en helpen patiënten sneller — allemaal vanuit dezelfde omgeving. Dankzij de persoonlijke begeleiding van Interstellar verliep de overstap soepel.”

Jolanda de Vries, IT-manager bij Sint Elisabeth Ziekenhuis

De voordelen in de praktijk:

- **Sneller contact met patiënten:** zonder onnodige omwegen of wachttijd
- **Betere samenwerking tussen afdelingen:** iedereen werkt in één omgeving
- **Flexibel bereikbaar:** vanaf de poli, de verpleegafdeling of thuis
- **Veilig en compliant:** voldoet aan AVG en NEN7510
- **Minder beheer, lagere kosten:** eenvoud in beheer, voordeel in de begroting
- **Klaar voor de toekomst:** profiteer van continue innovaties binnen Microsoft 365



KLAAR VOOR HET NEXT LEVEL?

Goede dienstverlening begint bij vertrouwen. Met Microsoft Teams als centraal klantcontactplatform creëer je niet alleen overzicht en rust, je legt de basis voor snelle, persoonlijke en betrouwbare interactie.

Wij helpen je zorginstelling stap voor stap richting één overzichtelijk platform voor al je communicatie.

Onze experts denken met je mee van eerste analyse tot livegang. Altijd met oog voor jouw processen, mensen en patiëntcontact.

Ontdek hoe jouw organisatie kan uitblinken in klantcontact. Plan een demo met Interstellar en zie wat er mogelijk is als je verder kijkt dan standaard.



RICHARD MAFFIOLI
ACCOUNTMANAGER UC
richard.maffioli@interstellar.nl