



CONTACT- EN AGENDA-INFORMATIE VOOR ADVISEURS IN DE BUITENDIENST

OIM KLANTVERHAAL

Jaarlijks helpen de 300 medewerkers van OIM Orthopedie meer dan 46.000 mensen om mobieler deel te nemen aan de samenleving. Dit met de juiste voetzorg en orthopedisch schoeisel, orthopedische instrumenten (prothesen en orthesen) of therapeutisch elastische kousen. Voor elke klant wordt de oplossing gezocht die het beste bij zijn of haar specifieke situatie past. Voor de ondersteuning van de geautomatiseerde bedrijfsprocessen steunt de organisatie op Microsoft Dynamics NAV met de Zorg add-on van Abecon. Functionaliteit die soepel meebeweegt met de bedrijfsdoelstellingen.

OIM Orthopedie voert kwaliteit en klantgericht werken hoog in het vaandel. De slogan 'OIM Orthopedie gaat voor jou!' staat centraal in de gehele bedrijfsvoering. Om de mobiele productiviteit te versterken, is besloten om de contact- en planningsinformatie in het bedrijfssysteem ook decentraal toegankelijk te maken. Vandaar dat OIM Orthopedie aan Abecon vroeg om een praktische integratieoplossing in te zetten om niet met het bedrijfssysteem verbonden medewerkers van agenda- en contactinformatie te kunnen voorzien. Dit is in korte tijd geregeld, waardoor centraal gemaakte afspraken sinds 1 juli 2016 ook zichtbaar zijn op de in het veld gebruikte smartphones en tablets.

GEMAKKELIJKER WERKEN

De door Abecon ingezette Dynamics Exchange Service werkt heel simpel. Door synchronisatie vanuit het centrale systeem krijgen medewerkers nu ook via Microsoft Outlook toegang tot relevante contact- en agenda-informatie. Microsoft Dynamics NAV plaatst gemaakte afspraken in de agenda van de Outlook-app. Het apparaat van de medewerker heeft hiervoor alleen verbinding met het internet nodig. In loggen op het OIM-netwerk is niet nodig.

ALTIJD UP-TO-DATE

Voor de vele adviseurs therapeutisch elastische kousen, orthopedisch adviseurs schoenteknik en orthopedisch instrumentmakers bij OIM Orthopedie wordt het werk hierdoor weer een stukje makkelijker. Voortaan kunnen zij op de spreekuurlocatie, in de paskamer of thuis zien welke klanten er komen en welke locaties ze gaan bezoeken. De agenda is altijd-up-to-date. Wijzigingen in NAV worden eveneens bijgewerkt in de Outlook-app, dus ook als een klant via het centrale nummer afbelt. Als de baliemedewerker dit in NAV aangeeft, is zelfs zichtbaar of de klant al in de wachtruimte aanwezig is.

VOORAF DE PLANNING BEKIJKEN

“Het werkt heel prettig: ik kan nu op zondag thuis even de week doornemen, in plaats van dat ik maandag pas zie wat er moet gebeuren. Al voordat een werkdag begint, weet ik wat de planning is. En op spreekuurlocaties hoef ik geen computer te zoeken om de agenda te bekijken. Ik zie het op mijn telefoon!”

Orthopedisch adviseur

TIJDSBESPARING EN MINDER FOUTEN

“Het agendabeheer vindt veelal in Outlook plaats, terwijl de klanten in Microsoft Dynamics NAV staan. Daardoor moest ik afspraken altijd tweemaal invoeren, in NAV en Outlook. Nu hoeft het maar één keer, wat tijd scheelt en fouten voorkomt. Twee agenda's naast elkaar leggen en alle afspraken langslopen om alles te controleren is niet meer nodig. Bovendien kunnen de mensen die ik ondersteun hun afspraken nu overal bekijken. Hun agenda is helemaal compleet, alle informatie staat erbij.”

Medewerker bedrijfsbureau

ONTZETTEND HANDIG

“Deze nieuwe functionaliteit is ontzettend handig. Naar de balie lopen om te zien of de klant er al is, hoeft niet meer. De balie-medewerker kan dit aangeven in NAV, en ik zie het op mijn telefoon of tablet. Waar ik ook ben, ik ben altijd up-to-date. Ook op buitenlocaties waar ik geen computer heb. Verder kan ik nu tijdens het spreekuur in mijn agenda kijken, en samen met de klant een vervolgspraak maken die ik door de administratie in de agenda laat zetten.”

Orthopedisch instrumentmaker/adviseur