

Video afspraken Thuiszorg

Helan



WAT?

Binnen Helan Ziekenfonds, Helan Huishoudhulp en Helan Kraamzorg maken we gebruik van technologie om klanten op een gebruiksvriendelijke manier een video afspraak te laten maken. Binnen dit project gaan we op zoek naar extra use cases bij Helan Thuiszorg waarin beeldbellen op afspraak een meerwaarde voor onze klanten, mantelzorgers of medewerkers vormt.

HOE?

Na het identificeren van de juiste use cases gaan we beschrijven hoe we deze integreren in het proces en customer journey. Daarna laten we deze valideren, door externe experts, medewerkers, en klanten. Vooraleer tot implementatie over te gaan beschrijven we de verwachte baten van de oplossing voor organisatie en klant, en de KPI's om deze op volgen.

WAAROM?

Binnen Helan Thuiszorg hechten we veel belang aan nabijheid en persoonlijk contact. We zien het belang van de persoonlijke benadering van de klant in een zorgsituatie. We verwachten dat deze service, naast de bestaande kanalen, een meerwaarde kan bieden om op een efficiënte manier gepersonaliseerde informatie en advies aan te bieden.

WIE?

We bieden Helan klanten met een zorgbehoefte, of hun mantelzorgers, een betere dienstverlening aan, maar we ondersteunen ook onze medewerkers om hun rol op een efficiënte en effectieve manier te vervullen. Bij de selectie van de concrete customer touchpoints waarbinnen we deze oplossing willen aanbieden, checken we de meerwaarde van de oplossing voor zowel medewerkers als klanten.

Wanneer is jouw project geslaagd?

Als we er in slagen om meerwaarde voor onze klanten en/of medewerkers te creëren door de implementatie van deze oplossing, en er daarbij in slagen om die baten te meten en op te volgen, zodat we deze investering ook zakelijk kunnen rechtvaardigen versus de niet digitale communicatiekanalen en versus digitale alternatieven.

We willen ook de impact op de betrokken customer touchpoints helder in kaart brengen, en zorgen voor de nodige ondersteuning voor de medewerkers.

Initiatiefnemers

De Directeur Thuiszorg, de Directeur Welzijn&Innovatie, en de Chief Transformation Officer van Helan.

In samenwerking met collega's van Helan Ziekenfonds & de externe leverancier van de oplossing