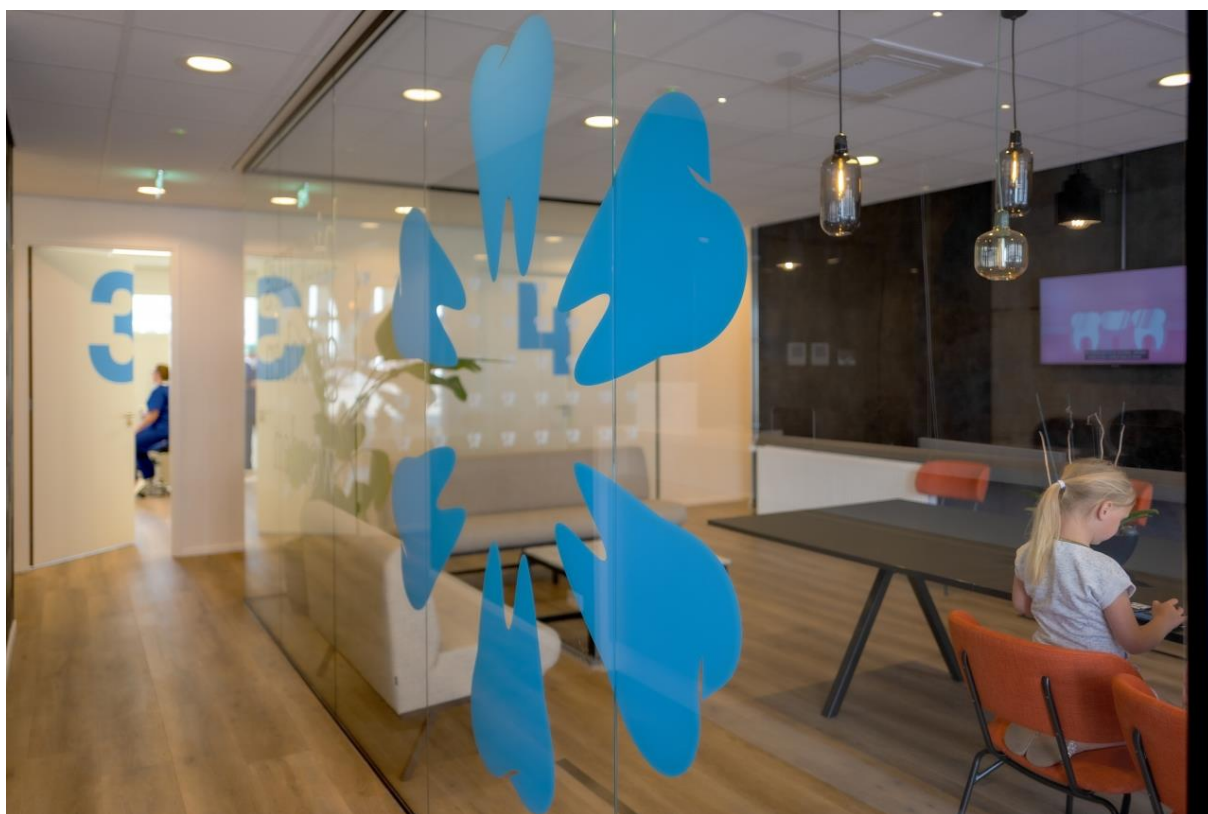


“Nadat we overstapten op cloud-based IT waren al onze problemen verholpen.”

Fabiënne Poletto Merlo – Operationeel Manager Kaakchirurgie Holland

Maak je met enige regelmaat gebruik van mondzorg en woon je in Zuid-Holland, dan kan het zomaar zo zijn dat je hiervoor langsgaat bij een van de vestigingen van Kaakchirurgie Holland, onderdeel van Facial Harmony. Inmiddels werken we vanuit BK-IT alweer sinds 2019 samen met hen aan IT oplossingen die hen ondersteunen in de groei die zij doormaken. En groeien doen ze! Van 2 locaties, 2 specialisaties en 15 medewerkers in 2019 naar nu maar liefst 7 locaties, 6 specialisaties en 80 medewerkers! Om hen in deze snelle groei te ondersteunen hebben wij onder anderen de volledige IT omgeving van Kaakchirurgie Holland naar de cloud gemigreerd en een telefooncentrale voor hen opgezet. Tijd om eens samen met Fabiënne Poletto Merlo, Algemeen Manager bij Kaakchirurgie Holland, terug te kijken op deze fijne samenwerking dus!



Hoi Fabiënne! Weet je nog hoe je bij ons terecht bent gekomen?

Fabiënne: Jazeker! Toen we nog een stuk kleiner waren, maar met ambitie om door te groeien, begon het belang van stabiele IT steeds groter te worden. We hadden destijds al samengewerkt met 2 of 3 verschillende partijen, maar helaas zonder succes. We hadden bijvoorbeeld erg onstabiele verbindingen, die vaak wegvielen of traag waren. Zowel voor het internet als de telefoon. Serverstoringen en dergelijke waren aan de orde van de dag. We waren hierdoor best huiverig om weer voor een nieuwe partij te kiezen, maar hebben uiteindelijk toch de knoop doorgehakt. Omdat ons eerste pand in Capelle zat, en dat van BK-IT ook, kwamen we bij jullie uit. Van daaruit is onze samenwerking begonnen!

Wat is er toen voor jullie veranderd?

Fabiënne: Jullie adviseerden ons al gauw om over te stappen op cloud-based IT, maar hier zijn we in eerste instantie nog niet voor gegaan. We waren huiverig om het vertrouwde achter te laten in verband met patiëntgegevens, belangrijke software voor de dagelijkse operatie en . Bas en zijn team hebben hier heel goed op ingespeeld door de problemen met de oude omgeving, waar nodig en mogelijk, te verhelpen. We werden hierin echt ontzorgd, onze brandjes werden geblust en er ontstond al meer stabiliteit. We werkten dus eigenlijk in een omgeving die jullie niet adviseerden, maar toch dachten jullie altijd bereidwillig en constructief met ons mee.

Uiteindelijk zijn jullie overgestapt op cloud-based IT, hoe hebben jullie dat ervaren?

Fabiënne: Omdat de samenwerking dus eigenlijk heel goed beviel besloten we uiteindelijk om inderdaad jullie advies aan te nemen en over te stappen naar cloud-based IT. Na de overgang waren eigenlijk al onze oude problemen voorbij. We werken nu zonder frustratie en kunnen bijvoorbeeld allemaal tegelijk op de server zonder dat deze ooit nog overbelast raakt.

Op welk moment kreeg je het idee dat alles goed zou komen?

Fabiënne: Aan onze kant was er logischerwijs een kleine leercurve. Nieuwe gebruikers, inlogperikelen en dergelijken, logische uitdagingen wanneer je overstapt op een nieuwe manier van werken. Jullie hebben toen vooraf uitgebreid uitgelegd hoe alles eruit zou zien en ook instructies gemaakt voor het inloggen. Zo waren we in ieder geval niet helemaal blind! Na 2 of 3 weken, waarin we jullie nog vaak om hulp moesten vragen, waren we eigenlijk al gewend aan de nieuwe gang van zaken. Bovendien zijn we nu schaalbaar en is onze IT makkelijk uit te breiden, waardoor we zonder zorgen verder kunnen blijven groeien!

We hebben ook een telefoniecentrale voor jullie ingericht. Hoe bevalt dat?

Fabiënne: We hebben in heel Zuid-Holland locaties waar we eerst aan de balie de telefoon aannamen. Dit betekende dat er minder aandacht was voor patiënten en dat werkte voor ons niet prettig. Verdeeld over de verschillende locaties krijgen we zo'n 200 telefoontjes per dag, die nu allemaal op één locatie bij onze eigen telefooncentrale binnenkomen. Hier staan 4 telefoons en zijn diensten ingericht om deze allemaal op te pakken. Alles is hierin weer voor ons geregeld. Van telefoons aansluiten tot de registratie en het beheer van gesprekken via een handig portaal. Nu hebben we bijvoorbeeld heel overzichtelijk staan wie er nog teruggebeld moet worden. Echt een verademing!

Bedankt voor je mooie woorden, Fabiënne!