



CUSTOMER CASE STUDY

GGZ inGeest

De uitdaging

- Een grote hoeveelheid abonnementsvormen en telecom contracten binnen de organisatie.
- Geen up-to-date telecom administratie binnen de organisatie.
- Andere focus bij servicedesk.
- Geen inzicht in de kosten van telecom.

De oplossing

- Centralisatie van telecom binnen de IT afdeling
- Uitbesteden van het dagelijkse telecom beheer aan Simmplus
- Inrichting van processen voor samenwerking
- Uitrol en start van de operationele ondersteuning door Simmplus helpdesk
- Analyse van contracten en abonnementen door Simmplus
- Optimaliseren van de telecom kostenstructuur en van het beheer.

De voordelen

- Outsourcing van dagelijkse support
- Grip op telecom kosten
- Up-to-date telecom administratie
- Overzicht van kosten op het juiste niveau

GGZ inGeest vertrouwt op de mobiele telecom diensten van Simmplus

GGZ inGeest biedt psychiatrische zorg op maat, de persoonlijke aandacht voor de cliënt staat voorop. De hulp is divers: van crisis-opvang tot langdurige behandeling. Vanuit meer dan 20 locaties zijn 2300 medewerkers werkzaam voor ruim 30.000 patiënten in de regio Amsterdam, Amstelveen, Haarlem, Hoofddorp en Bennebroek. Met de intensieve samenwerking tussen GGZ inGeest en VU medisch centrum is de grootste divisie psychiatrie bij een universitair medisch centrum ontstaan. In 2012 wordt de fusie afgerond.

De uitdaging

De afgelopen jaren is het aantal mobiele telefoons binnen GGZ inGeest sterk gestegen. GGZ inGeest heeft binnen de organisatie de beschikking over ongeveer 350 mobiele telefoons, meer dan 100 Blackberry toestellen en ± 50 datakaarten. Mobiele telefonie speelt een belangrijke rol bij het efficiënter maken van de organisatie en het verhogen van de bereikbaarheid van de werknemers. Dit is met name van belang aangezien de werknemers dicht bij de cliënten in de buurt werken en dus vaak buiten de eigen GGZ inGeest locaties actief zijn. De organisatie verwacht dat het aantal mobiele telefoons verder zal stijgen in de toekomst.

Niet alleen het aantal mobiele telefoons is toegenomen maar ook het gebruik van de Blackberry neemt een vlucht binnen de organisatie; met de Blackberry is het mogelijk ook middels e-mail eenvoudig contact te houden met de medewerkers. Om telecom beter te managen werd in 2008 het beheer van mobiele telefonie gecentraliseerd op de IT afdeling. Deze afdeling werd geconfronteerd met een aantal belangrijke uitdagingen:

▪ Een grote hoeveelheid abonnementsvormen en telecom contracten binnen de organisatie.

In de jaren voor de centralisatie naar de IT afdeling waren er op diverse plaatsen binnen de organisatie abonnementen afgesloten met diverse telecom operators. Deze situatie had tot gevolg dat er 8 verschillende contracten bij 3 mobiele operators en 19 maandelijkse facturen met meerdere factuuradressen binnen de organisatie bestonden.

▪ Geen up-to-date telecom administratie binnen de organisatie.

Het was op dat moment niet helder wat er aan mobiele telefonie binnen GGZ inGeest beschikbaar was door de wirwar aan contracten en telefoon modellen. Door de fusie tussen GGZ Buitenamstel en De Geestgronden bestonden er tevens twee verschillende vormen van telecom administraties.

▪ Andere focus bij servicedesk. Na de fusie lag de focus van de ICT Servicedesk op een andere vorm van gebruikers support dan mobiele telefonie. De fusie had ook invloed op de IT netwerken en gebruikte software. Mobiele telefonie support had een veel lagere prioriteit.

▪ Geen inzicht in de kosten van telecom.

Door de groei van het aantal mobiele telefoons en het gebruik hiervan, is telecom over de afgelopen jaren een grote kostenpost geworden. Echter, inzicht in hoe de kosten precies tot stand komen ontbrak. Zonder inzicht in kosten kunnen er geen adequate maatregelen genomen worden om kosten te rationaliseren en in de hand te houden.

GGZ inGeest zag zich genoodzaakt het beheer van haar telecom activiteiten te professionaliseren zodat er beter inzicht ontstaat in de telecom kosten en de gebruikte mobiele telefoons, Blackberry toestellen en abonnementen. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de servicedesk ontlast wordt van alle support vragen mbt mobiele telefonie zodat zij zich op haar kerntaken kan richten.

Over Simplus

Simplus BV is een Nederlands bedrijf dat Mobiele Telecom diensten levert waaronder:

- Mobiele Telecom Helpdesk
- Financiële Telecom administratie
- Gebruikers, Abonnement- en Toestel administratie
- Toestel levering & Voorraadbeheer
- Reparatie services

De diensten van Simplus zijn gericht op drie doelstellingen die overal centraal staan:

- Kostenverlaging
- Ontzorgen van interne (klant) organisaties.
- Tevredenheid bij de medewerkers

Samenwerken met Simplus betekent lagere kosten, grip op mobiele communicatie en tevreden medewerkers, binnen Nederland of in het buitenland. Kijk op www.simplus.nl voor meer details.

Over Ezwim

Ezwim, wereldwijd marktleider in Telecom Management, levert Telecom Expense Management en Telecom Service Management software aan bedrijven en operators. Ezwim's diensten maken telecom-uitgaven inzichtelijk en beheersbaar voor zowel internationaal, als lokaal opererende bedrijven. Ezwim's diensten leiden tot substantiële besparingen van telecommuitgaven en grotere efficiency van de telecom-processen.

Ezwim is een Software-as-a-Service (SaaS) speler die meer dan 1 miljoen eindgebruikers met behulp van beveiligde internetapplicaties binnen een on-demand businessmodel ondersteunt. Ezwim heeft klanten in alle toonaangevende marktsegmenten. Wereldwijd vertrouwen 2000 bedrijven op Ezwim-diensten voor het effectief managen van hun telecommunicatie. Bezoek voor meer informatie www.ezwim.com.

De oplossing

GGZ inGeest is gestart met de wildgroei aan mobiele telefoons en abonnementsvormen te stoppen door de organisatie standaarden op te leggen mbt welke mobiele telefoons en Blackberry toestellen ondersteund worden door de IT afdeling. Tevens wordt mobiele apparatuur voortaan centraal ingekocht in plaats van door de verschillende afdelingen.

GGZ inGeest raadpleegde haar telecom leverancier KPN voor advies om telecom binnen de organisatie te professionaliseren; KPN adviseerde GGZ inGeest om Simplus in de arm te nemen. Simplus is een onafhankelijke mobiele telecom dienstverlener; het bedrijf begeleidt organisaties niet alleen bij het structureren en inrichten van telecom maar ontzorgt ook de organisatie middels outsourcing van operationele processen zoals de dagelijkse helpdesk support.

Het team van Simplus en GGZ inGeest werkten samen aan een projectplan om de ondersteuning van mobiele communicatie te professionaliseren binnen GGZ inGeest; een belangrijk uitgangspunt hierbij was dat Simplus alle operationele werkzaamheden van GGZ inGeest uit handen neemt.

De volgende proces stappen werden gedefinieerd:

1. Centralisatie van telecom binnen de IT afdeling van GGZ inGeest
2. Uitbesteden van het dagelijkse telecom beheer aan Simplus
3. Inrichting van processen voor samenwerking
4. Uitrol en start van de operationele ondersteuning door Simplus helpdesk
5. Analyse van contracten en abonnementen door Simplus adviseurs om deze vervolgens te rationaliseren
6. Optimaliseren van de telecom kostenstructuur en van het beheer van deze kosten

GGZ inGeest is na een kort voortraject in 4 weken gefaseerd operationeel gegaan met de Simplus diensten. Simplus ondersteunt GGZ inGeest op dagelijkse basis met de volgende diensten:

- **Helpdesk support** Simplus neemt de dagelijkse helpdesk support van GGZ inGeest volledig over. Alle supportvragen van de gebruikers van mobiele telefoons en Blackberry toestellen worden door Simplus afgehandeld. Tevens wordt het aanvragen van nieuwe abonnementen, het uitleveren van toestellen en het incidenten management door Simplus gedaan. De IT afdeling van GGZ inGeest wordt hierdoor volledig ontlast van alle mobiele supportaanvragen van de medewerkers.
- **Telecom beheer en -administratie** Simplus neemt het volledige beheer en administratie over m.b.t. alle gebruikers, abonnementen en hardware. GGZ inGeest heeft de beschikking over een up-to-date telecom administratie en heeft een volledig overzicht van alle telecom middelen in de organisatie, op afzonderlijke afdelingen en bij individuele medewerkers.
- **Financiële administratie** Simplus neemt de complete financiële telecom administratie over. Inzichtelijke rapporten bieden uitgebreide informatie over de ontwikkeling van telecom kosten en trends voor het management. Automatische doorbelasting van kosten naar de juiste kostenplaatsen is tevens mogelijk.
- **Gedetailleerde kostenoverzichten voor verantwoordelijke personen en de mogelijkheid voor verhoging van interne kostenbewustzijn** De interne telecom verantwoordelijken binnen GGZ inGeest hebben toegang tot zeer gedetailleerde kostenoverzichten die aansluiten bij de aanwezige behoeften. De mogelijkheid bestaat om op zeer korte termijn meer medewerkers binnen GGZ inGeest toegang te geven tot, de voor hen relevante, kostenoverzichten. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om alle budgethouders van GGZ inGeest maandelijks geautomatiseerd een informatieoverzicht van alle telecom kosten van hun teams te sturen. Dit biedt inzicht en kan de IT afdeling helpen mogelijke fraude snel te achterhalen. Wanneer ook medewerkers toegang zouden krijgen, verhoogt dit direct het interne kostenbewustzijn.

Simplus maakt binnen haar dienstverlening gebruik van de Ezwim Total Telecom Management applicatie; deze applicatie wordt via het internet aangeboden in een zogenaamde Software-as-a-Service (SaaS) vorm. Simplus heeft deze applicatie volledig geïntegreerd in haar dienstverlening waardoor de klanten helemaal ontlast worden. Deze oplossing is erop gericht om telecom kosten inzichtelijk en beheersbaar te maken. Verbeterd inzicht en controle over de telecom kosten, leiden tot significante telecom besparingen en een efficiëntere manier van werken.

De voordelen

De samenwerking tussen Simplus en GGZ inGeest levert een aantal belangrijke voordelen op:

- **Outsourcing van dagelijkse support** De IT afdeling kan zich volledig richten op haar kerntaken en strategische projecten; de dagelijkse support is overgenomen door Simplus.
- **Grip op telecom kosten** Er is nu volledige grip op de telecom kosten van de totale organisatie. Dit maakt het mogelijk om kosten te rationaliseren, te beheren en te verlagen.
- **Up-to-date telecom administratie** Volledige duidelijkheid over welke abonnementen en apparatuur er in gebruik zijn.
- **Overzicht van kosten op het juiste niveau** Door de kostenoverzichten aan te passen aan de interne organisatiestructuur, ontstaat er meer inzicht en kan er intern beter op kosten worden gestuurd.