



CASE STUDY

RAV
IJSSELLAND.



HOOGWAARDIG AMBULAN- CEVERVOER IN DE REGIO.

RAV IJsselland is de ambulancedienst voor het westelijk deel van Overijssel. Met ruim 30 moderne ambulances zorgen ze voor het vervoer van patiënten in de regio.

Voor het wagenparkbeheer en het afhandelen van meldingen maakt RAV IJsselland sinds enige tijd gebruik van Clientele ITSM. Procesmanager Janneke Stapel is verantwoordelijk geweest voor de implementatie en uitrol van de helpdesk-software in de organisatie. Haar collega Henk Bouwmeester ontfermt zich over het wagenparkbeheer.

VERRASSINGEN VOORKOMEN.

"Voorheen hebben we gebruik gemaakt van een intranet dat voor de branche was ontwikkeld," vertelt Stapel. "Dat voorzag in een overzicht van controles die periodiek op een voertuig uitgevoerd behoren te worden."

Inmiddels is RAV IJsselland overgegaan op een nieuw systeem. "We wilden graag dat de ambulancechauffeurs in één oogopslag kunnen zien wat de status van hun voertuig is voordat ze eropuit gaan, om nare verrassingen te voorkomen," vult Bouwmeester aan. "Met het self-service portaal van Clientele ITSM is dat nu mogelijk: één systeem voor alle verstoringmeldingen binnen de organisatie, ongeacht waar ze over gaan."



EEN NIEUWE WERKWIJZE.

Dankzij het self-service portaal, dat intern het 'MeldPlein' wordt genoemd, is de dienstverlening een stuk transparanter geworden. Al moesten medewerkers wel even wennen aan de nieuwe werkwijze, toch is de implementatie soepel verlopen. "Men moet nu voor verstoringen een melding aanmaken via het portaal. Dat klinkt misschien in sommige gevallen omslachtig, maar daardoor kan iedereen nu wel de voortgang van een melding inzien en gaan er geen meldingen verloren omdat ze 'in de wandelgang' bij een medewerker van betreffende afdeling worden gedaan" legt Stapel uit.

ALLES GOED GEREGLD.

Het in gebruik nemen van Clientele ITSM en het self-service portaal is mede te danken aan de inzet van Stapel, volgens Bouwmeester. "Janneke heeft zich samen met de consultants van Mproof helemaal vastgebeten in dit project. Daardoor zijn we nu op een punt aangekomen dat de meldingen rondom voertuigenbeheer goed ingeregeld zijn. Met één dashboard heb ik een overzicht van alle voertuigen die onderhoud nodig hebben of daarvoor reeds zijn ingepland. En dat is prettig werken."



VERTROUWEN IN DE TOEKOMST.

"Op korte termijn gaan we aan de slag met het overzetten van ons huidige kwaliteitssysteem, dat we gebruiken voor calamiteiten-, klachten- en auditmeldingen. Parallel hieraan willen we meer zelfsturing vanuit de teams. Clientele ITSM speelt daarbij een grote rol, omdat de inrichting het proces vrij goed kan sturen en borgen. Dan kunnen we echt onze dienstverlening naar een hoger niveau gaan brengen," zegt Stapel.

"Bovendien willen we binnen afzienbare tijd compliant zijn met de nieuwe wet AVG en de norm NEN 7510. Daar moeten we nog wat stappen in maken, maar gelukkig kan Clientele ITSM ons daar al goed bij ondersteunen," vult Bouwmeester aan.

OVER RAV IJSSELLAND.

Met ruim 250 medewerkers staat RAV IJsselland garant voor professionele ambulancezorg en -dienstverlening. Ze verzorgen meer dan 30.000 ambulanceritten per jaar. Het verzorgingsgebied omvat 12 gemeenten.

FEITEN EN CIJFERS.

- circa 30 ambulances
- 10 posten in regio IJsselland
- 15 licenties van Clientele ITSM
- Gemiddeld 150 meldingen per maand



DE CONSULTANT VULT AAN:

Carlien de Mos, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting van Clientele ITSM bij RAV IJsselland: "De serviceorganisatie van de ambulancedienst is in korte tijd veel professioneler gaan werken, doordat ze nu alle meldingen en storingen netjes borgen in hun ITSM-software en het self-service portaal slim gebruiken."

"Het is logisch dat dit soort veranderingen soms een cultuuromslag met zich meebrengen, maar de mensen van RAV IJsselland zijn hier zeer vakkundig mee omgegaan. Dat vind ik echt knap."

MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

Tel: +31 70 511 7006
Email: info@mproof.nl