



enovation®
care to connect

UMO cx

Oplossing voor Multiple Service Centers

Waarom UMO cx?

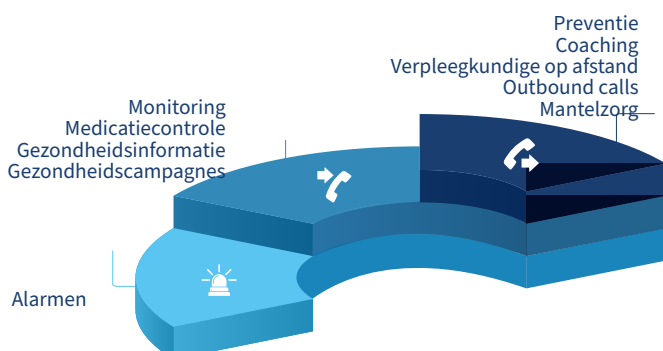
Nederland vergrijst in een hoog tempo. Doordat de zorgvraag de komende 20 jaar sterk zal toenemen, zal de zorg hierop moeten anticiperen. De vraag naar de reeds beperkte zorgmiddelen zal aanzienlijk toenemen.

We zien de zorg ook veranderen, omdat mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Tegelijkertijd groeit het gebruik van eHealth-technologie en de inzet van digitale zorg.

Dit zijn de eerste stappen naar meer patiënt- of cliëntgerichte zorg. Een zorgsysteem dat gebaseerd is op mensen die actiever betrokken zijn bij hun eigen gezondheid of welzijn, als consument van een geleverde zorgdienst.

Om de participatie van cliënten op een effectieve manier mogelijk te maken is er behoefte aan diensten die worden aangeboden door instellingen binnen de zorg of het sociaal domein, zoals online coach(ing), digitale medicatiecontrole, zorg en monitoring op afstand. Dit wordt mogelijk gemaakt door het gebruik van connected care technologie in combinatie met een zgn. 'consumer experience' aanpak en mindset. Dit houdt in dat de huidige alarmcentrales ook kunnen transformeren. Transformeren naar een Multiple Service Center dat een scala aan verschillende diensten kan aanbieden aan (potentiële) zorgconsumenten.

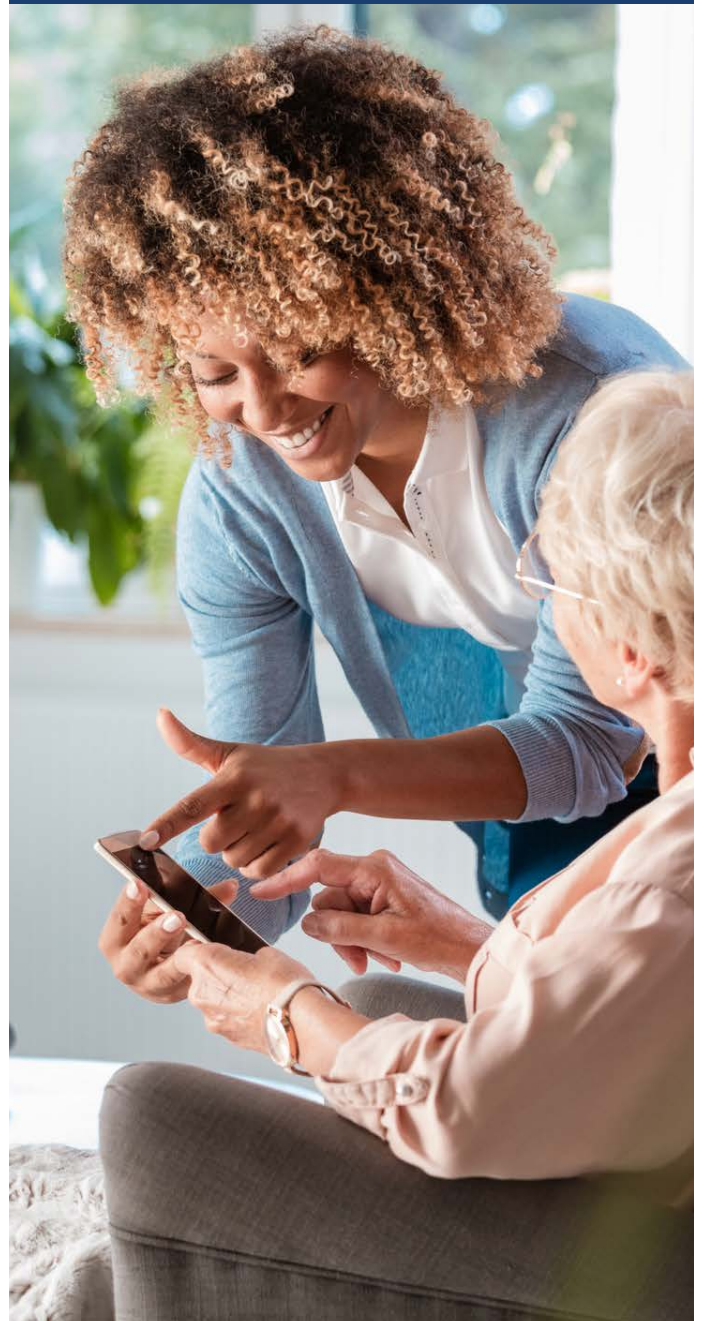
Het systeem dat dit levert is onze nieuwe UMO cx, waar de CX staat voor Consumer eXperience. De UMO cx biedt alle tools voor een organisatie voor de transformatie van een alarmcentrale naar een Multiple Service Center om 'healthcare as a service' en digitale zorgdiensten te leveren aan patiënten, cliënten en burgers.



Voor wie?

- Zorginstellingen
- Ziekenhuizen
- Gemeenten
- Zorgcentrales
- Klantcontact centra
- Regionale Coördinatie punten
- Wijkteams
- Huisartsen en klinische teams

Actieve samenwerking tussen stakeholders is essentieel voor een succesvolle introductie van innovatieve diensten.



Naar 360° klantinteractie

De 360° klantinteractie leidt niet alleen tot een hogere tevredenheid voor de klant, maar creëert ook duidelijke bedrijfswaarde voor een Multiple Service Center:

- Bied zo snel mogelijk een alarm aan aan de beschikbare operator met de best passende vaardigheden
- Slimme prioriteringen
- Live-dashboard en live-prioriteit interactie

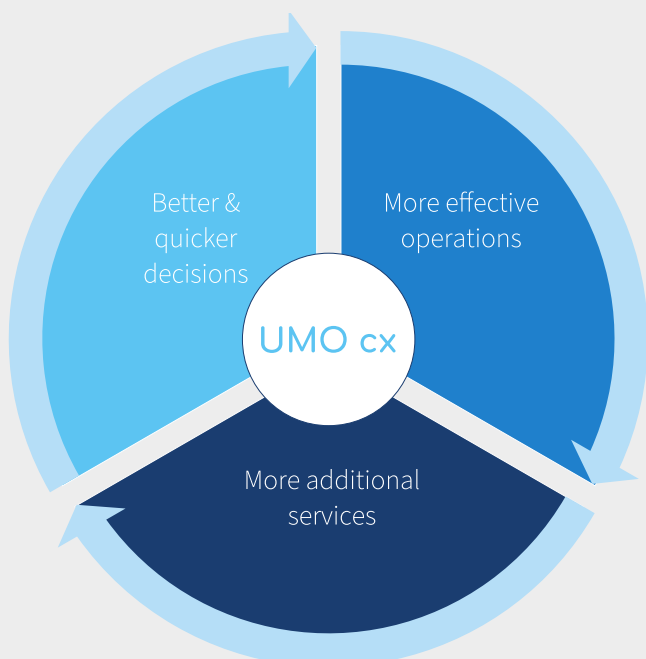
Het biedt ook de mogelijkheid om aanvullende diensten aan te bieden aan alarmafhandeling:

- Toegankelijkheidsdiensten
- Medische diensten
- Welzijnsdiensten
- Preventiediensten

Door de 360° klantinteractie krijgt de medewerker cq triagist toegang tot:

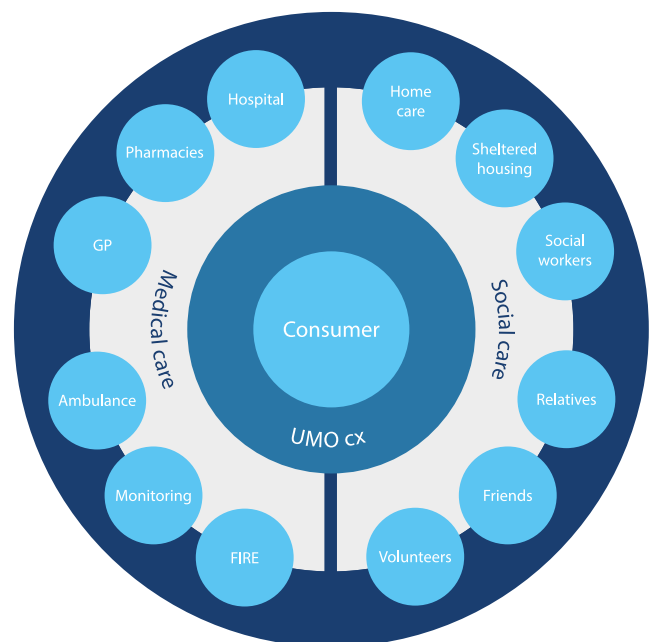
- De juiste informatie op het juiste moment
- Een script om de medewerker te begeleiden
- Een dynamische interface
- Slimmere links naar externe bronnen

Dit alles resulteert in meer business, efficiëntere organisatie en de hoogste tevredenheid voor de klant.



Multiple Service Centers

De demografische veranderingen, klantverwachtingen en het toenemende consumentisme bieden een unieke kans voor alarmcentrales om hun huidige activiteiten te ontwikkelen en uit te breiden. Speciaal voor onze UMO klanten die zich traditioneel richten op persoonlijke alarmen. Ze hebben een enorme kans om hun bedrijf uit te breiden door meer diensten aan te bieden, zodat mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. En dat wanneer ze zorg nodig hebben, het zoveel mogelijk digitaal op afstand te bieden.



Het Multiple Service Center is perfect gepositioneerd om het sociaal domein en het medisch domein bij elkaar te brengen. Dit door de kloof tussen zorgverleners, maatschappelijk werkers en familieleden en kennissen te overbruggen door coördinatie en afstemming. Het welzijn en de gezondheid van mensen in een regio zal verbeteren tegen betaalbare kosten.

Hiervoor heeft het Multiple Service Center een eigen IT-systeem nodig dat technische verbindingen heeft voor informatie-uitwisseling met beide domeinen en efficiënt werkt voor medewerkers op een manier die een optimale beleving geeft aan de betrokkenen. Door alle relevante gegevens te hebben, kan de medewerker betere en snellere hulp of antwoorden geven, dat leidt tot meer tevredenheid. Het systeem dat dit levert is onze nieuwe UMO cx.

UMO cx overzicht

Dit zijn de belangrijkste kenmerken van onze UMO cx, waarmee we onze belofte invullen om de zorg betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden met maximale betrokkenheid en tevredenheid van de patiënt.

Onafhankelijk en open

- Geen vendor lock in
- Optimale flexibiliteit
- Systeemintegratie
- Minder maatwerk nodig

Moderne architectuur

- Volledig digitaal
- Software as a service
- Cloudgebaseerd
- Schaalbaar systeem
- Flexibele prijzen

24/7 ondersteuning

- Altijd
- Overall
- Serviceniveaus
- Servicedesk

360° klantinteractie

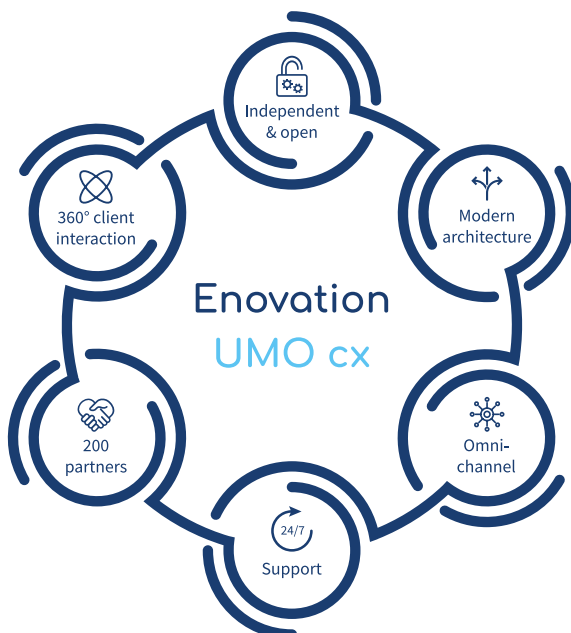
- Sociaal Netwerk
- Maatschappelijke Zorg & Wonen
- Gezondheidszorg

Omnichannel

- Alarm
- Telefoon
- E-mail
- Chatten
- SMS
- Video
- Medische informatie

200 geïntegreerde partners

- Community
- Kennis
- Partnerprogramma
- Werking van de keten
- Testprogramma & certificering



Partner programma

Het aantal internationale partners is de afgelopen jaren aanzienlijk gegroeid: er zijn nu meer dan 300 apparaten van 200 fabrikanten gecertificeerd via het UMO cx Partner Program om samen te werken met UMO cx.

Dit biedt onze klanten een grote diversiteit aan producten en diensten die via UMO cx geleverd kunnen worden, variërend van traditionele mobiele en persoonlijke beveiligingsalarmen tot een breed scala aan domotica, telezorg en telemedicine toepassingen. UMO cx is interoperabel met honderden producten van een breed scala aan fabrikanten van telecare, telehealth, mobiele en video-apparaten.

Het 'UMO cx certified partner program' ondersteunt de betrouwbaarheid, duurzaamheid en voortdurende verbetering van alle interfaces met UMO cx.

Een uitgebreid overzicht van deze mogelijkheden met betrekking tot de relevante partners vindt u op onze website.



Over Enovation

Enovation, opgericht in 1983, is ruim 35 jaar marktleider op het gebied van eHealth en samenwerkingssystemen in Nederland en is inmiddels actief in negentien landen.

UMO cx is het zenuwcentrum van waaruit innovatieve diensten ontstaan, waardoor middelen kunnen worden gedeeld en gecoördineerd tussen onder andere VVT, GGZ instellingen en ziekenhuisomgevingen. UMO cx maakt deel uit van een reeks veilige communicatiesoftwareproducten van Enovation die helpen de kloof tussen gezondheid en sociale zorg te overbruggen en effectieve communicatie tussen belanghebbenden mogelijk te maken.

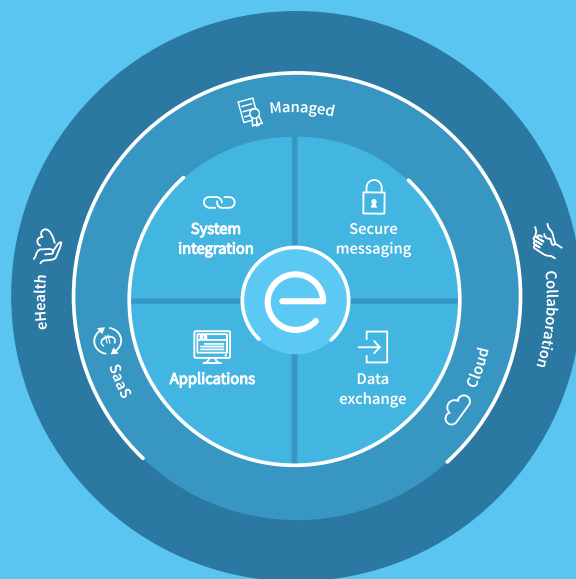
Onze visie

- Healthcare as a Service: Het ontvangen van zorg op een manier waarop u uw reguliere consumentendiensten ontvangt
- Uw gezondheidsgids altijd online: Een online coach die helpt om gezond te blijven of te worden
- Verbonden gezondheid en maatschappelijke zorg: de juiste informatie die op het juiste moment beschikbaar is voor de juiste zorgverleners en andere personen
- Technologie maakt het mogelijk om meer zorg op afstand te leveren: proactieve begeleiding, regelmatig contact, preventie en vroegtijdige interventie in actief en gezond leven
- Mensen zijn zorg "consumenten": gezondheidszorg moet beschikbaar zijn op het moment dat we het willen, op de manier waarop we het willen en met hoge consumententevredenheid worden geleverd

Onze sterke punten

- Wij zijn open en transparant
- Wij zijn onafhankelijk van apparaatfabrikanten
- Wij zijn uw ervaren en betrouwbare gids voor veilige informatie-uitwisseling in de gezondheidszorg

Ons Platform



Het Enovation Platform is een onafhankelijk informatie-uitwisselingssysteem dat op elk moment gegevens verstrekt aan en tussen zorgprofessionals en aan cliënten.



Een Enovation Platform oplossing voor Multiple Service Centers om kwetsbare mensen te ondersteunen met een breed scala aan professionele diensten.

Enovation Nederland
Rivium Quadrant 2
2909 LC Capelle aan den IJssel

+31 (0)88 8 366 366
info.nl@enovationgroup.com
www.enovationgroup.com/nl