



GGNET:
 Meer snelheid en tevredenheid
 met robotisering



GGNet

**van 5 uur
 naar 5 minuten**

Efficiënter cliëntdossiers samenstellen
 dankzij robotisering

BEDRIJFSPROFIEL

GGNet is specialist voor mensen met een psychiatrische aandoening én voor hun naasten. De organisatie ondersteunt, begeleidt en behandelt jaarlijks zo'n 16.000 cliënten in Noord- en Oost-Gelderland. Dit gebeurt vanuit de standplaatsen Apeldoorn, Doetinchem, Zutphen, Zevenaar en Winterswijk. Op diverse locaties rondom deze standplaatsen beschikt GGNet over beschermde woonvormen. Het hoofdkantoor is gevestigd in Warnsveld.

GGNet telt 2.100 medewerkers en 200 vrijwilligers. Samen begeleiden en behandelen zij cliënten die kampen met bijvoorbeeld depressie, angst- en panieklachten, trauma's, eetstoornissen of persoonlijkheidsstoornissen.

UITDAGING

Om cliënten nóg beter van dienst te zijn, zocht GGNet naar een oplossing om handmatige processen efficiënter in te richten. Te beginnen bij het samenstellen van cliëntdossiers. Rob van Hagen, manager informatiemanagement: "Als een cliënt zijn dossier opvraagt, zoeken we alle documenten op. Gemiddeld bevat een cliëntdossier 60 tot 130 documenten. Daarna filteren we alle informatie eruit die niet direct met de cliënt te maken heeft. De gefilterde documenten verwerken we tot pdf's in een zipbestand, dat we mailen naar de cliënt. Dit proces kost veel tijd, vooral het opzoeken van de documenten. We zijn al snel 5 tot 8 uur bezig met één cliëntdossier."



“Dankzij de robot kunnen we ons focussen op kerntaken. Daardoor stijgt de medewerkerstevredenheid.”

Rob van Hagen, Manager
informatiemanagement bij GGNet



OPLOSSING

Omdat de huidige systemen zelf geen mogelijkheid boden voor automatisering, koos GGNet voor Robotic Process Automation (RPA). Rob: “Al snel kwamen we uit op Ricoh als leverancier. Ricoh werkt met RPA-software met een helder licentiemodel en dat relatief makkelijk te leren is. Ricoh heeft ons begeleid om zelf een robot te bouwen én configureren. Omdat we zelf onze processen het beste kennen, is het prettig om ook zelf de robot hierop te bouwen. We brengen het proces stap voor stap in kaart en ‘vertellen’ de robot exact wat hij moet doen. Nu verzamelt de robot alle documenten. De robot zet deze in een zipbestand, die hij mailt naar de medewerker die het cliëntdossier samenstelt.”

RESULTAAT

De robot levert veel op, vertelt Rob. “De robot verzamelt alle documenten in 5 minuten. Hij neemt het tijdrovende, repetitieve werk over, waardoor we ons kunnen focussen op kerntaken. Hierdoor stijgt de medewerkerstevredenheid. Tegelijk ontvangen cliënten hun dossier sneller. We zijn enthousiast. En binnenkort gaan nog meer teams werken met de robot.” Rob is ook positief over de samenwerking met Ricoh. “Ricoh houdt de robot operationeel, is flexibel en schiet direct te hulp als dit nodig is. Samen gaan we meer processen robotiseren. Zo willen we met behulp van RPA cliënten die op onze wachtlijst staan, op de hoogte houden over hun wachttijd. Om zo de cliënttevredenheid te verhogen en meer waarde toe te voegen.”

OVER RICOH

Als Digital Services Company zorgt Ricoh voor verandering. We helpen professionals optimaal samenwerken. Met innovatieve technologie die informatie altijd en overal beschikbaar maakt. Veilig, efficiënt en duurzaam.

Al meer dan 80 jaar doen we dat met document management solutions, IT services, communication services en commerciële en industriële printoplossingen. Kijk voor meer informatie op ricoh.nl of werktrends.nl.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.nl

De feiten en cijfers in dit document zijn gerelateerd aan deze specifieke klantcase. Individuele omstandigheden kunnen andere resultaten laten zien. Alle merk- en/of productnamen zijn handelsmerken van hun bijbehorende eigenaren. Specificaties en uiterlijke vormgeving kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Copyright © 2022 Ricoh Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden. Deze klantcase, de inhoud en/of layout ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werkstukken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Nederland B.V.