



Hét Service Centrum GGD Hart voor Brabant effectief met geautomatiseerde ticketcreatie

Verbeterde effectiviteit

Verbeterde effectiviteit; de oplossing heeft geleid tot een significante vermindering van de tijd die nodig is voor het aanmaken en verwerken van tickets.

Verhoogde klanttevredenheid

Verhoogde klanttevredenheid; door snellere en accuratere response op incidenten is de klanttevredenheid verbeterd.

Betere service

Deze businesscase heeft binnen enkele maanden duidelijk aangetoond dat HSC met AI betere service kan bieden en dat de medewerkers meer tijd overhouden voor andere zaken.

Klant

Hét Service Centrum GGD
Hart voor Brabant

Branche

Gezondheidszorg

Platform

Microsoft Azure

Services

Azure Open AI. Azure AI Speech,
Azure SQL database

Land

Nederland

Hoe Hét Service Centrum van GGD Hart voor Brabant AI inzet om de ticketcreatie van de IT-servicedesk effectiever en nauwkeuriger te maken.

De ontwikkeling en toepassing van AI is de afgelopen jaren in een stroomversnelling gekomen. Voor Sep Akkermans, teamleider ICT services & relatiebeheer bij Hét Servicecentrum (HSC), reden om te kijken hoe AI kan worden ingezet. HSC is een samenwerkingsverband tussen de GGD West-Brabant, de GGD Hart voor Brabant (GGD HvB), de RAV Brabant Midden-West-Noord en de GGD Noord en men wilde vooral het intakeproces van storingen en tickets optimaliseren, zodat de kwaliteit in dienstverlening werd verhoogd en meer tijd vrijkwam voor andere zaken. De implementatie van Azure OpenAI en Azure AI speech zorgt voor een volledig geautomatiseerd proces bij het opnemen en samenvatten van telefoongesprekken met de servicedesk. Vervolgens wordt automatisch een ticket met actiepunten gecreëerd in Topdesk. Hiermee bespaart de IT-servicedesk veel tijd, alle informatie komt volledig in het systeem te staan én het persoonlijke contact tussen beller en desk staat nu weer centraal.

De uitdaging

Afname handmatige processen zorgt voor nauwkeurigheid

“De ontwikkeling en toepassing van AI is de afgelopen jaren in een stroomversnelling gekomen. Voor Sep Akkermans, teamleider ICT services & relatiebeheer bij Hét Servicecentrum (HSC), reden om te kijken hoe AI kan worden ingezet. HSC is een samenwerkingsverband tussen de GGD West-Brabant, de GGD Hart voor Brabant (GGD HvB), de RAV Brabant Midden-West-Noord en de GGD Noord en men wilde vooral het intakeproces van storingen en tickets optimaliseren, zodat de kwaliteit in dienstverlening werd verhoogd en meer tijd vrijkwam voor andere zaken. De implementatie van Azure OpenAI en Azure AI speech zorgt nu voor een volledig geautomatiseerd proces bij het opnemen en samenvatten van telefoongesprekken met de servicedesk. Vervolgens wordt automatisch een ticket met actiepunten gecreëerd in Topdesk. Hiermee bespaart de IT-servicedesk tijd, alle informatie komt volledig in het systeem te staan én het persoonlijke contact tussen beller en desk staat weer centraal.

‘We hadden eerder al ervaren dat SoftwareOne veel wijsheid in pacht heeft en dat ze gevraagd én ongevraagd meedenken om onze organisatie te verbeteren. Die instelling past in onze ogen bij een goed partnerschap die nu al zo’n 8 jaar bestaat. Daarom klopte ik eind 2023 aan bij SoftwareOne om invulling te geven aan mijn vraag omtrent AI. Ik wilde ervaren hoe we AI kunnen inzetten in opmaat naar de servicedesk van de toekomst.

De oplossing

Businesscase met eigen data

Samen met SoftwareOne hebben we vervolgens een Proof of Concept (PoC) gebouwd. SoftwareOne leverde geavanceerde automatiseringsoplossingen die het opnemen en samenvatten van telefoongesprekken mogelijk maakten. Hierdoor nam de handmatige inspanning van onze servicedesk af en verbeterde de efficiency. De geautomatiseerde oplossing werd vervolgens geïntegreerd met Topdesk voor automatische ticketcreatie, wat het intakeproces efficiënter maakte.

Gedurende het hele implementatieproces bood SoftwareOne advies en ondersteuning zodat de oplossingen waren afgestemd op de specifieke behoeften en doelstellingen van Hét Service Centrum. We hebben deze businesscase bewust binnen onze eigen organisatie en met onze eigen data gedaan zodat we zeker wisten dat het veilig gebeurde. Deze businesscase heeft binnen enkele maanden duidelijk aangetoond dat we met AI betere service kunnen bieden en dat we meer tijd overhouden voor andere zaken die ons werk interessanter en leuker maken!’



SoftwareOne denkt gevraagd en ongevraagd mee. Een prachtige basis voor een gedegen partnerschap



Sep Akkermans

teamleider ICT services & relatiebeheer bij Hét Servicecentrum (HSC)

'Om AI succesvol in te voeren, is het adoptievermogen binnen een organisatie essentieel en ambassadeurs zijn daarvoor belangrijk. Hét Service Centrum heeft de test in eerste instantie met één medewerker uitgevoerd, maar de rest van het team staat ook open voor vernieuwing. We zien met z'n allen mogelijkheden om deze techniek verder in te zetten, zodat de servicedesk opschuift van 'incident-oplossen' naar een proactieve werkhouding waarin we storingen kunnen voorkomen en meer uitleg kunnen geven. En in deze tijd met steeds meer financiële uitdagingen in de gezondheidszorg is het goed om te kijken naar de inzet van nieuwe middelen. Ik weet dat veel bedrijven en organisaties kijken naar de inzet van AI voor ticketregistratie en daarin liggen veel kansen op het gebied van samenwerking, testen en leren.

Het resultaat



Het is mijn droom dat landelijke gezondheidsorganisaties elkaar inspireren en dat er een community rondom het thema AI ontstaat zodat we elkaar kunnen versterken



Sep Akkermans
teamleider ICT services
& relatiebeheer bij Hét
Servicecentrum (HSC)

Ruimte voor kwaliteit

Bij invoering van AI binnen een team en organisatie is het interne draagvlak zeer belangrijk. Medewerkers vragen zich vaak af wat AI voor hun werk gaat betekenen. Binnen HSC zal AI ruimte brengen om dingen anders te gaan doen. De specialisten van de servicedesk krijgen dankzij AI meer tijd om mensen te helpen bij hun IT-problemen dan alleen de telefoongesprekken in te voeren en tickets aan te maken. Er ontstaat zo ruimte om menselijker met elkaar om te gaan en dat is positief voor de medewerkers en voor de klanttevredenheid.

Hét Service Centrum heeft de tests met AI in eerste instantie met één medewerker uitgevoerd, maar de rest van het team staat ook open voor vernieuwing. Dit zijn essentiële ingrediënten om AI succesvol in te voeren. Het team ziet mogelijkheden om deze techniek verder in te zetten, zodat de servicedesk opschuift van 'incident-oplossen' naar een proactieve werkhouding. En in een tijd met financiële uitdagingen in de gezondheidszorg is het goed om te kijken naar de inzet van nieuwe middelen.



NEEM CONTACT OP

Find out more at
www.softwareone.nl

SoftwareOne Netherlands BV
T. 020 258 6800
E. info.nl@softwareone.com



Copyright © 2025 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. All rights reserved. SoftwareOne is a registered trademark of SoftwareOne AG. All other trademarks are the property of their respective owners. SoftwareOne shall not be liable for any error in this document. Liability for damages directly and indirectly associated with the supply or use of this document is excluded as far as legally permissible.
© Imagery by: Adobe Stock and Getty Images.