

To: (10)(2e)@minvws.nl | (10)(2e)@minvws.nl
From: (10)(2e)
Sent: Tue 5/19/2020 9:22:25 AM
Subject: Work.com
Received: Tue 5/19/2020 9:22:38 AM

Beste (10)(2e)

Zoals je wellicht weet is Salesforce wereldwijd zeer actief om landen en organisaties te helpen om weer aan het werk te gaan. Wij hebben een complete oplossing onder de naam [work.com](https://www.salesforce.com/work.com). Uiteraard volg ik de Nederlandse discussie over apps en technologie met belangstelling. Nu de discussie over apps naar de achtergrond verdwijnt, ontstaat er een tweede discussie over vraagstukken die wij vanuit Salesforce heel snel kunnen oplossen zijnde: hoe maken we van de GGD en een aantal prominente partners een tijdelijke virtuele landelijk opererende organisatie voor het uitvoeren van bron- en contactonderzoek en voor het uitvoeren van testen? Ten tweede hoe zetten we een customer experience neer die aansluit bij de Nederlandse volksraad (aldus GGD-directeur De Graaf) en die individuen motiveert om eigen verantwoordelijkheid te nemen als zij in contact zijn geweest met een besmette persoon? Salesforce heeft daarvoor de perfecte oplossing. Snel op te zetten, beschikbaar in weken, schaalbaar met betalen naar gebruik en na de crisis weer uit te zetten. Graag zou ik in de gelegenheid gesteld worden om onze oplossingen te bespreken met jou of jouw departement en die te demonstreren. Met wie mag ik daar contact over opnemen? Hieronder een korte beschrijving.

Salesforce heeft oplossingen voor klantcontact en case management die de 800 GGD-ers direct ondersteunen bij het landelijk uitvoeren van het onderzoek en de outreach naar personen. Deze oplossing helpt om de GGD virtueel te laten werken als een landelijke organisatie maar ook met de 2400 tijdelijke collega's van partners. Met ons platform worden cases op één plek gemanaged en kan het bellen van mensen uit Brabant ook gemakkelijk opgepakt worden door een medewerker van de GGD in Zwolle of door een partner. Hetzelfde geldt voor het maken van afspraak of het inzicht in waar je terecht kunt voor een test. Alles zoveel mogelijk met self service. Kan een patiënt bijvoorbeeld vanmiddag wel in Leiden terecht voor een test maar niet in Den Haag? Alles online te vinden en direct te plannen.

Het unieke van Salesforce is de snelheid waarmee wij zo'n platform t.b.v. een complete virtuele organisatie leveren. Dat doen wij in weken. Ten tweede de intelligentie die wij leveren voor het contact tussen mensen en de hoge graad van geautomatiseerde ondersteuning van dat contact. In onze termen de outreach. Een directe bevestiging van een afspraak met automatisch alle instructies afgestemd op de locatie. Automatisch een alert als je naar binnen of richting de wachtkamer mag. Alles vanuit een systeem dat aansluit op lokale werkwijzen,

Maar ook later in het proces bij het uitvoeren van het contactonderzoek zelf en wanneer iemand positief getest is. In het bereiken van contacten worden alle moderne multi-channel technieken ingezet. Automatisch een brief sturen als een elektronisch bericht ongelezen blijft of niet opgenomen wordt. Na het telefoongesprek of in een bericht direct de link sturen om een app te downloaden om jezelf te beoordelen gedurende een aantal dagen van vrijwillige quarantaine. Doet iemand dit niet dan stuur je automatisch een herinnering en vraag je of je hem kan helpen bij de installatie. De gegevens die je met zo'n app verzamelt, kan je dan weer makkelijk delen met de GGD die je een paar dagen later opnieuw belt of met je huisarts. Dat die aanpak werkt, is aangetoond tijdens de eerste uitbraak. De combinatie van de OLVG-app en onze KCC-oplossing van het OLVG heeft heel goed gewerkt.

Laaf me weten met wie ik hierover in gesprek kan.

Dank en met vriendelijke groet,

(10)(2e) | (10)(2e)
Global Business Unit Public Sector
Gustav Mahlerlaan 2970 | 1081 LA Amsterdam
Mobile: (10)(2e) | Email: (10)(2e)@salesforce.com

