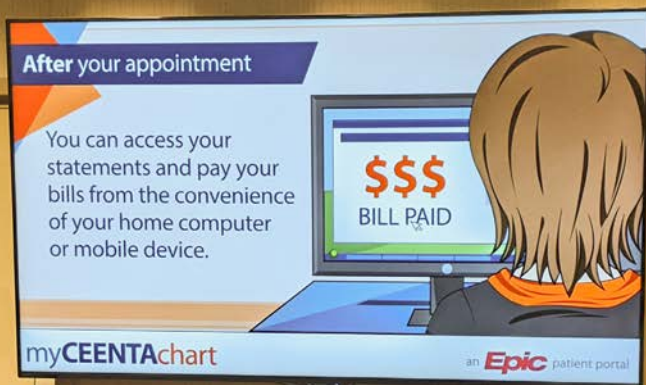




CHARLOTTE EYE
EAR NOSE & THROAT
ASSOCIATES, P.A.®

CEENTA & Netpresenter: hoge kwaliteit van berichtgeving, zelfs in crisistijden

In 2019 selecteerde Charlotte Eye Ear Nose & Throat Associates (CEENTA) Netpresenter om met hun bezoekers en patiënten te communiceren via narrowcasting. Olena Scarboro, Director of Marketing bij CEENTA, wist meteen dat ze een oplossing had gevonden voor hun omslachtige manier om presentaties te publiceren op hun bestaande schermen. Vóór Netpresenter was die publicatie een zeer complexe, goed gechoreografeerde operatie die meerdere afdelingen en veel personeel vergde. Scarboro wilde graag een makkelijkere manier om hun berichten te publiceren. Nu wordt Netpresenter gebruikt op alle narrowcastingschermen op de bijna twintig locaties van CEENTA. Het resultaat: een efficiënter en productiever marketingteam en een hoge kwaliteit van berichtgeving, zelfs in crisistijden.

Scarboro had al eerder met Netpresenter gewerkt en wist ze meteen te benaderen voor een oplossing. Daardoor heeft CEENTA nu tweeëntwintig TV-schermen verspreid over achttien locaties, die hun nieuwste diensten, hun zorgverleners en

seizoenspromoties laten zien. Alle schermen bevinden zich achter de incheckbalies, waardoor ze tot de eerste dingen behoren die bezoekers bij binnenkomst zien. Netpresenter is perfect voor zo'n omgeving, vindt Scarboro. 'Onze check-in is vrij naadloos en snel, dus mensen brengen er niet veel tijd door. Daarom gebruiken we onze narrowcasting graag: onze presentaties zijn to the point, boeiend en aantrekkelijk, zodat mensen de informatie krijgen die ze nodig hebben, zelfs in de korte tijd die ze bij de check-in doorbrengen.'

INFORMATIEVE EN AANTREKKELIJKE NARROWCASTING

De implementatie van Netpresenter heeft Scarboro's marketingteam al op verschillende manieren geholpen. 'Vroeger hingen we ingelijste foto's van onze zorgverleners aan de muur. Nu zetten we al onze zorgverleners op onze schermen. Als er dus een zorgverlener weggaat of bij komt, kunnen we die dia naar beneden halen en vervangen door de nieuwe zorgverlener. Daarnaast zijn sommige van de diensten die we aanbieden seizoensgebonden. We kunnen onze berichten nu gemakkelijk

**"We kunnen nu
betere berichten
sneller naar
onze patiënten
en bezoekers
communiceren."**

per seizoen veranderen, en ik denk dat onze patiënten en bezoekers dat heel erg waarderen', legt Scarboro uit. Door de reacties van bezoekers op de schermen weet ze dat ze de informatie die de schermen laten zien, écht bekijken. 'We krijgen de meeste feedback in de tijd dat we op onze optische en audiologische afdeling promoties voor brillen of hoortoestellen laten zien. Als patiënten die promoties op de tv's zien, vragen ze het baliepersoneel om meer details. Wat wij daarnaast ook erg goed vinden, is dat de tv's ook nog eens ruimte voor videocontent bieden. Dat is iets wat mensen tegenwoordig vaak verwachten; mensen zijn op zoek naar meer boeiende content. Zelfs als ze inchecken, kunnen ze zich gaan vervelen. De

mogelijkheid om omhoog te kijken en een glimp op te vangen van onze informatieve en boeiende presentaties op onze schermen is dus erg handig.'

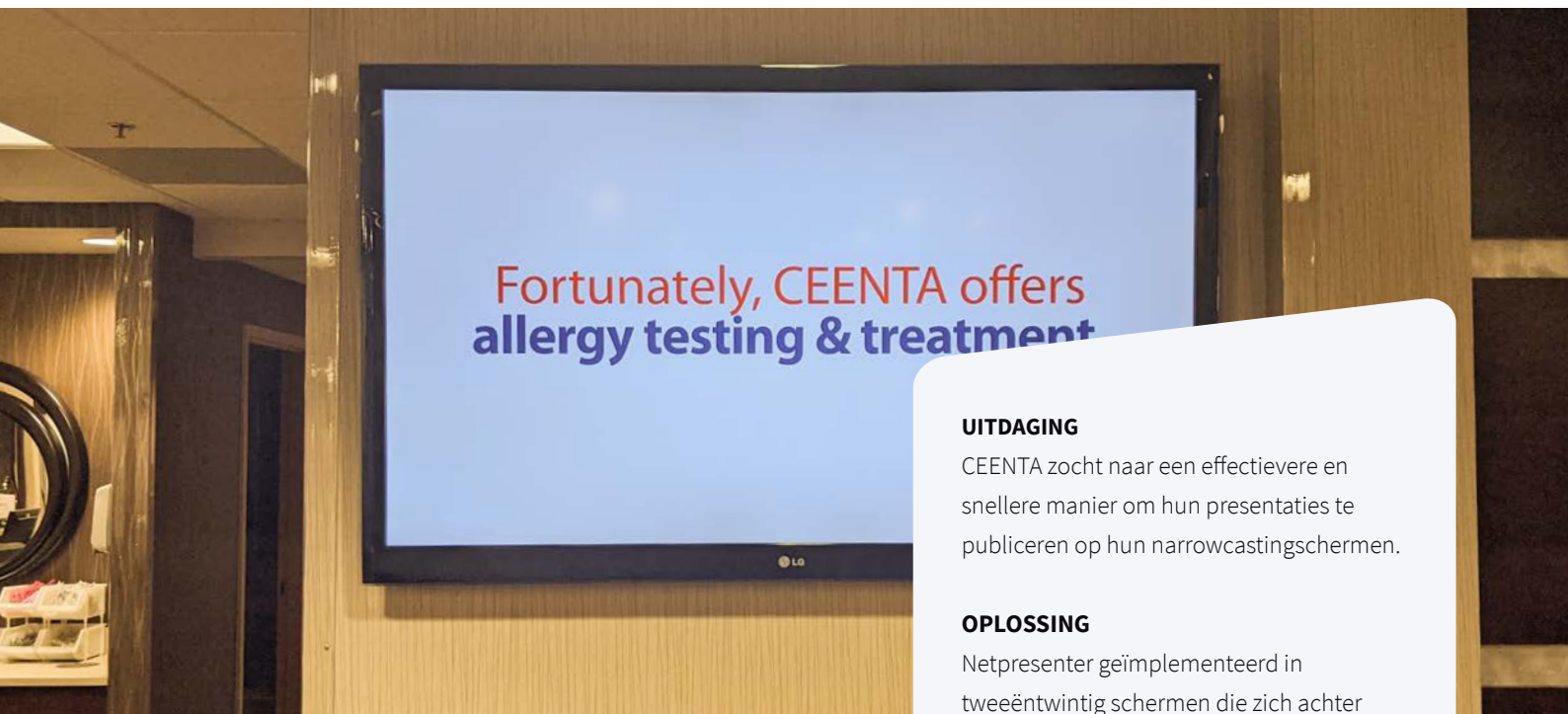
GEMAKKELIJK UIT TE VOEREN IN CRISISTIJDEN

Terugkijkend op hoe ze vroeger hun content publiceerden op hun narrowcastingschermen, illustreert Scarboro de vrijheid die ze nu hebben dankzij hun nieuwe software. 'Ik heb zeker het gevoel dat mijn team een stuk efficiënter is en de productiviteit is gestegen. We hoeven nu niet meer op een andere afdeling te vertrouwen om de juiste presentaties te kunnen tonen. Nu kan één persoon

het naadloos vanaf zijn bureau doen. De kwaliteit van de berichtgeving heeft daar niet onder geleden en we kunnen specifieke dia's richten op specifieke locaties. Ook kunnen we nu sneller betere berichten naar onze patiënten en bezoekers communiceren. Een voorbeeld daarvan: de wereld worstelt met manieren om het coronavirus te bestrijden. Zodra dat nieuws binnenkwam, konden we een dia maken om patiënten en bezoekers te informeren over onze regelgeving met betrekking tot het coronavirus. Van alle media die we hebben, was onze samenwerking met jullie en onze front-desk schermen de eerste en eenvoudigste om uit te voeren.'

PRETTIG PARTNERSCHAP

Scarboro is erg blij met de samenwerking en de service van Netpresenter. 'Als wij een klein probleempje hebben, reageren jullie daar altijd heel goed op. Daarnaast vind ik het erg prettig dat jullie accountmanager het hele proces, van begin tot eind, bij ons is geweest, dat gebeurt niet vaak met externe partners. Voorafgaand aan onze samenwerking liet ze ons de oplossing op een paar narrowcastingschermen installeren. Zo konden we de software testen voordat we ons vastlegden aan een partnerschap. Dat was fijn, en de software was goed; we bleven onze IT-groep maar pushen om die op alle locaties te integreren', lacht Scarboro. 'We konden niet wachten om het overal te gaan gebruiken!'



Over CEENTA

Opgericht in 1923 als het Charlotte Eye Ear and Throat Hospital, is CEENTA inmiddels uitgegroeid tot een van de grootste multispecialistische praktijken in zijn soort aan de oostkust van de Verenigde Staten. CEENTA biedt uitgebreide pediatrische en volwassen oog-, oor-, neus- en keelverzorging, en zeer gespecialiseerde zorg. Vandaag de dag heeft CEENTA meer dan honderd aanbieders op bijna twintig locaties in North en South Carolina.

www.ceenta.com

UITDAGING

CEENTA zocht naar een effectievere en snellere manier om hun presentaties te publiceren op hun narrowcastingschermen.

OPLOSSING

Netpresenter geïmplementeerd in tweeëntwintig schermen die zich achter de incheckbalies bevinden, verspreid over achttien CEENTA-locaties.

VOORDELEN

Een productiever en efficiënter marketingteam, meer vrijheid en controle over de manier waarop berichten nu worden gepubliceerd, en een hoge kwaliteit van berichtgeving, zelfs in crisistijden.