

# Philips Medical Systems

Eenheid voor mondiale services verbetert met behulp van Adobe® Acrobat® Connect™-software de mogelijkheden om klanten en werknemers wereldwijd te trainen via innovatieve eLearning-programma's

## Philips Medical Systems

[www.medical.philips.com](http://www.medical.philips.com)



### Sector

Gezondheidszorg

### Uitdagingen

Flexibel eLearning-initiatief ontwikkelen dat toegankelijk is vanaf elke locatie

### Oplossing

- Realtime eLearning-vergaderingen
- Gesynchroniseerde training  
Philips Medical maakt gebruik van Acrobat Connect om werknemers, partners en klanten te voorzien van dynamische eLearning-programma's, die hun inzicht in geavanceerde gezondheidszorgproducten vergroten.

### Resultaten

- Kortere reistijden voor werknemers en lagere administratiekosten
- Verbeterd beheer van patiëntenzorg, doordat klanten beter inzicht krijgen in verfijnde gezondheidszorgtechnologie en klinische praktijken
- Versnelde ontwikkeling en levering van eLearning-inhoud
- Afgestemd op de eisen waaraan de klant moet voldoen wat betreft certificering en doorlopende opleiding

### Systemen in een oogopslag

- Acrobat Connect Professional
- Adobe Connect Enterprise Server
- Adobe Presenter
- Adobe Flash®
- Adobe Captivate™
- Adobe Premiere® Pro
- Adobe Creative Suite® 2. Gebruikte onderdelen zijn onder andere:
  - Adobe InDesign® CS2
  - Adobe Photoshop® CS2
  - Adobe GoLive® CS2

## Patiëntresultaten verbeteren

Bedrijven in de gezondheidszorg die hun klanten wereldwijd op effectieve wijze willen bedienen, moeten informatie beschikbaar stellen op het moment, de locatie en de wijze waarop dit het grootste effect heeft. De Adobe Acrobat Connect-software en de Adobe Connect™ Enterprise Server ondersteunen de Learning Services-tak van Philips Medical Systems bij het leveren van hoogwaardige online opleidingsprogramma's aan klanten en partners, en bij het trainen van mondiale marketing-, sales- en distributieteams.

“Door mensen te trainen in het gebruik van onze geavanceerde medische uitrusting, vereenvoudigen we de gezondheidszorg voor onze klanten en dragen we bij aan een beter beheer van de patiëntenzorg”, aldus Douglas Dell, Global Director, Learning Services bij Philips Medical Systems, de toonaangevende afdeling van Royal Philips Electronics in de Verenigde Staten. De Learning Services van de organisatie bereiken meer dan 135.000 geregistreerde gebruikers in meer dan 100 landen, met gesynchroniseerde services voor training, videoconferencing en webseminars.

Het gebruik van Acrobat Connect voor het verbeteren van de training van werknemers, partners en klanten, levert Philips Medical merkbare voordelen op. “Dankzij on-demand en realtime trainingen bereiken we meer mensen, waardoor het competentieniveau omhoog gaat. Dit levert ons bedrijfsvoordelen op in de vorm van systeemoptimalisatie en klanttevredenheid”, aldus Dell.

## Implementatieobstakels overwinnen

Philips Medical Systems traint klanten in het gebruik van de medische apparatuur die ze aanschaffen, om ervoor te zorgen dat de mogelijkheden van de uitrusting maximaal worden benut. Naast producttrainingen verzorgt Philips Medical ook doorlopende opleidingen voor professionals in de gezondheidszorg. Zo moeten radiologische technologen elke twee jaar 24 opleidingspunten behalen om hun bevoegdheid te behouden. Deze inspanningen sluiten nauw aan op de servicestrategie van Philips om de klant gedurende de hele levensduur van de apparatuur optimaal te laten profiteren van de uitrusting.

Veel klanten van Philips hebben de voordelen van de doorlopende training in de praktijk ondervonden en hebben de opleidingscomponent aangeschaft als onderdeel van hun serviceovereenkomst. Aan de hand van een diepteonderzoek naar de behoeften van klanten, heeft Philips ontdekt dat klanten een voorkeur hebben voor training die 24 uur per dag online beschikbaar is. Voordat Philips overstapte op Acrobat Connect om opleidingen gesynchroniseerd te kunnen aanbieden op internet, waren de opleidingen van het bedrijf verspreid over verschillende services. Dit zorgde voor hoge communicatiekosten, onhandige downloads en problemen als gevolg van firewalls van klanten.

Om de verkoop- en distributiekanaalen buiten het bedrijfsnetwerk beter in te zetten, maakt Philips gebruik van de kernfunctionaliteit in Acrobat Connect. De Acrobat Connect-inhoud wordt geleverd via Adobe Flash Player, dat niet afhankelijk is van het gebruik van bepaalde browsers of computerplatforms. Hierdoor kunnen bevoegde gebruikers de Philips eLearning-programma's gemakkelijk bereiken vanaf vrijwel elk digitaal apparaat. Bovendien kunnen de inhoud en vergaderingen van Acrobat Connect veilig en betrouwbaar worden geleverd binnen de firewalls van medische organisaties.

Philips Medical gebruikt Acrobat Connect om de training van werknemers, partners en klanten te verbeteren. Om te voldoen aan de unieke behoeften van de gezondheidszorgsector, zijn de online eLearning-cursussen geïntegreerd in het Learning Management System – het geavanceerde gezondheidszorgsysteem van het bedrijf – en in een door Philips ontwikkeld hulpmiddel voor het creëren van inhoud. Voor personeel en klanten die realtime of persoonlijke vergaderingen niet kunnen bijwonen, zijn gearchiveerde webinars en cursussen beschikbaar.



*“Dankzij Adobe Acrobat Connect kunnen we regelmatig contact onderhouden met onze klanten en de mogelijkheden van onze producten op locatie demonstreren. We kunnen er bovendien voor zorgen dat mensen weten hoe ze onze apparatuur moeten gebruiken en dat ze de klinische mogelijkheden volledig benutten. Dit alles werkt in het voordeel van de patiënt.”*

Douglas Dell,  
Global director, Learning Services,  
Philips Medical Systems

#### Meer informatie

[www.adobe.com/nl/products/acrobatconnectpro/](http://www.adobe.com/nl/products/acrobatconnectpro/)

“Dankzij Adobe Acrobat Connect kunnen we regelmatig contact onderhouden met onze klanten en de mogelijkheden van onze producten op locatie demonstreren. We kunnen er bovendien voor zorgen dat mensen weten hoe ze onze apparatuur moeten gebruiken en dat ze de klinische mogelijkheden volledig benutten. Dit alles werkt in het voordeel van de patiënt.”

#### Een gemengde leeromgeving

Philips Medical ontwikkelt circa 100 trainingmodules per jaar, waarvan er op dit moment meer dan 400 in gebruik zijn. De online trainingprogramma's vormen een aanvulling op de trainingen die Philips wereldwijd aanbiedt in trainingcentra in Europa, Azië en de Verenigde Staten. Een essentieel kenmerk van het synchrone en asynchrone leermodel van Philips is dat organisaties hun reis- en personeelskosten significant kunnen terugdringen dankzij de online trainingen. Gearchiveerde seminars zijn beschikbaar voor mensen die niet aanwezig kunnen zijn bij persoonlijke vergaderingen.

Om te voldoen aan de unieke behoeften van de gezondheidszorgsector, zijn de online eLearning-cursussen geïntegreerd in het Learning Management System – het geavanceerde gezondheidszorgsysteem van het bedrijf – en in een door Philips ontwikkeld hulpmiddel voor het creëren van inhoud. Hiernaast zorgt de integratie van de software en servertechnologie van Adobe Acrobat Connect in de computerinfrastructuur van het bedrijf voor extra efficiëntievoordelen.

Om synchrone, mediarijke eLearning-inhoud te kunnen leveren, maakt Philips gebruik van Adobe Presenter. Hiermee kan het bedrijf eenvoudig inhoud inwinnen van experts en deze voorbereiden voor Acrobat Connect-sessies. Tegelijkertijd maken personeelsleden regelmatig gebruik van andere Adobe-tools – zoals de Creative Suite 2 met onder andere Adobe InDesign CS2, GoLive CS2 en Photoshop CS2, alsook Adobe Premiere Pro, Flash en Adobe Captivate – om inhoud te creëren, webpagina's te ontwikkelen en samen te werken.

#### Gebruikers actief laten deelnemen met dynamische inhoud

Om een visueel georiënteerd medisch imagingproduct als het geavanceerde iE33-imaging-systeem voor hartechografieën volledig tot zijn recht te laten komen, zocht Philips een training-oplossing die de mogelijkheden van het systeem om 3D-weergaven van hart en hartkleppen te genereren, kon demonstreren. Acrobat Connect, dat FLV-bestanden probleemloos kan verwerken, bleek hiervoor de perfecte oplossing.

Ook bij de lancering van consumentenproducten als de Sonicare-tandenborstel, is Acrobat Connect van onschatbare waarde gebleken. Philips heeft als strategie om met behulp van tijd- en kostenefficiënte methoden de effectieve training te ondersteunen van minder technische producten. Met behulp van Adobe-oplossingen levert de trainingsgroep dynamische training-modules, waarin de kenmerken en gebruikwijze van het product worden getoond. “Met dynamische online demonstraties van onze producten benutten we de kracht van Connect en besparen we veel tijd en geld”, zegt Dell.

Voor personeel en klanten die realtime of persoonlijke vergadering niet kunnen bijwonen, zijn gearchiveerde webinars en cursussen beschikbaar. Webinars en webvergaderingen worden steeds gewoner binnen de Philips-organisatie, waardoor de reiskosten worden gedrukt en wereldwijd betere trainingmogelijkheden ontstaan. “Door de uitbreiding van onze tak voor Learning Services wordt Acrobat Connect een belangrijk kanaal voor het leveren van trainingen, het creëren van aanwezigheid en het wereldwijd opbouwen van relaties met mensen”, aldus Dell.



Adobe Systems Benelux  
Hoogoorddreef 54/a  
1101 BE Amsterdam zo  
[www.adobe.nl](http://www.adobe.nl)  
[www.adobe.be](http://www.adobe.be)

Adobe, het Adobe-logo, Acrobat, Acrobat Connect, Adobe Connect, Adobe Premiere, Captivate, Creative Suite, Flash, GoLive, InDesign en Photoshop zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Adobe Systems Incorporated in de Verenigde Staten en/of andere landen. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van de desbetreffende eigenaren.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Alle rechten voorbehouden.