

Arztpraxis 3.0 – mehr Kundenzufriedenheit durch Einsatz moderner NGN

Auch moderne Arztpraxen spüren den Druck, die Effizienz im Bereich der alltäglichen Vorgänge, bedingt durch Personalkosten, Patientenschwemme u.ä., weiter zu steigern. Durch den in Arztpraxen hohen Anteil an individuellen Vorgängen im Patientenverkehr und der damit verbundenen Nicht-automatisierbarkeit, scheiden hier Lösungen à la „Patienten Selfcare“ (Online-Portal) weitestgehend aus. Hier steht seit jeher und voraussichtlich auch noch für einige Zeit der telefonische Kontakt zwischen Patient und Arztpraxis im Vordergrund. Um hier die richtige Balance zwischen Empfang von (neuen) Patienten, Terminabsprachen, Bestellungen von Wiederholungsrezepten uvm. für das Praxispersonal zu gewährleisten, wurde mit der Arztpraxis Spieren ein neues Kommunikationskonzept (Arztpraxis 3.0) entwickelt und eingeführt. Dieses effiziente Kommunikationskonzept sorgt zudem noch für eine höhere Patientenzufriedenheit.

Durch den modernen VoIP basierten SIP-Trunk mit Durchwahl der TELEflash wurde erstmals die ISDN-bedingte Begrenzung der parallelen Gespräche (n*2 B-Kanäle) für ankommende und abgehende Gespräche der Arztpraxis aufgehoben. Belastungsspitzen des Arztpersonals durch zu viele parallele Anrufer werden durch die vorgeschaltete Warteschleife (AcD Queue) abgefedert. In der Warteschleife hat der Anrufer auch die Möglichkeit, sich über das interaktive Voice Response System z.B. direkt mit der automatisierten Rezeptbestellung verbinden zu lassen. Die Rezeptbestellung erreicht dann per Voice2mail direkt den E-Mail-Posteingang der zuständigen medizinischen Fachangestellten.

Bei Anrufen außerhalb der Praxiszeiten, wie auch in der Mittagspause, werden entsprechende Ansagen netzseitig eingespielt. Für kurzfristige Änderungen kann die Ansage auch als Text auf einer Webseite eingegeben werden und steht dann als synthetisierte Ansage mittels Text-to-Speech (TTS) im System zur Verfügung. Hier bitte keine Berührungsängste: Die Zeiten der „Roboterstimmen“ sind bei Text-to-speech lange vorbei. Das Ändern der Ansagen geht natürlich auch von „remote“, d.h. man muss sich dafür nicht in der Arztpraxis befinden.

Basierend auf der Kommunikationslösung sind die Ärzte auch außerhalb der offiziellen Praxiszeiten im Notfall (PIN-Code geschützt) für den Patienten telefonisch erreichbar. Durch die Weiterleitung innerhalb der TELEflash Kommunikationsplattform bleibt die dann angerufene Telefonnummer des Arztes (Mobiltelefon, Privatanschluss, ...) geheim.

Natürlich beinhaltet das Kommunikationskonzept auch über CTI vollintegrierte Arbeitsplätze, welche es mittels TAPI basiertem SoftClient der Firma GlobalPTelecommunications bei Anruf erlauben, für hinterlegte Patiententelefonnummern gleich die Akte bzw. den Vorgang am PC darzustellen.

Flexibilität ist das A&O

Sämtliche Einstellungen rund um den TELEflash Kommunikationsanschluss sind über eine REST-API vorzunehmen und konnten in diesem Fall auch reibungslos durch die betreuende Firma innovartes, in die bestehende Intranetwebseite der Arztpraxis integriert werden. In Echtzeit kann eine Abfrage der geführten Gespräche mit Anrufzeit, Dauer, Anrufziel und entstandenen Kosten getätigt werden. Um das Konzept abzurunden wurde noch der Faxverkehr mittels Fax2Mail auf papierlosen E-Mail-Verkehr umgestellt. Ebenso wurde für Telefonkonferenzen des Ärzteverbandes eine gebührenfreie Rufnummer mit PIN-Code geschützter Konferenz bereitgestellt. Die ausgewählten Teilnehmer der Konferenz können ebenfalls über die API abgefragt und somit online dargestellt werden.

„Dank der Arztpraxis 3.0 sind wir in der Lage, auch zu Stoßzeiten unseren Patienten persönlich wie auch telefonisch die Aufmerksamkeit zu widmen, die sie verdienen. Für uns selbst bedeutet es eine Entlastung, was die Motivation und Ausgeglichenheit am Arbeitsplatz fördert“, Stefan Spieren, Arztpraxis.

Es versteht sich, dass das hier vorgestellte Kommunikationskonzept nicht nur für Arztpraxen trägt. Die hier vorgestellten, wie auch weitere Telefoniefunktionen können mühelos für Architektur- und Versicherungsbüros, Fahr- und Lieferdienste, Hotels und für viele andere Geschäftsbereiche eingesetzt werden.

TELEflash GmbH
Denis Alexeitsev
welcome@teleflash.com

Mainzer Landstr. 41
60329 Frankfurt
0800 - teleflash
www.teleflash.com



Die TELEflash GmbH ist Telekommunikationsnetzbetreiber (TNB & VNB), Telekommunikationsdiensteanbieter und seit Anfang 2011 auch aktives Mitglied des Arbeitskreises für Nummerierung und Netzzusammenschaltung (AKNN). Die Angebotspalette der TELEflash geht von Carrier-Dienstleistungen über Reseller-Services bis zu White-Label-Produkten für Systemhäuser und Partner. Für den Mittelstand (B2B-Segment) bietet sie Kommunikationsprodukte und IT-Dienstleistungen wie SIP-Trunks, MS-Lync (R) und Video-Services an.