

+++VERBESSERUNG UNSERER TELEFONISCHEN ERREICHBARKEIT: DIGITALE ASSISTENZ FÜR TELEFONANRUFE +++

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

damit Sie uns künftig besser telefonisch erreichen können, haben wir unser Team um eine digitale Telefonassistenz verstärkt, die während der Sprechstunden aktiv geschaltet ist. Das bedeutet ganz konkret: Sobald unsere Mitarbeiterin mit Patient/innen am Telefon oder in der Praxis beschäftigt ist, soll eine digitale Sprachassistenz das Telefonat übernehmen.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Die digitale Assistenz startet einen einfachen interaktiven Dialog, in dem die persönlichen Daten und das jeweilige Anliegen strukturiert aufgenommen werden. Die Inhalte des Gesprächs werden vom System aufgezeichnet und direkt verschriftlicht, und die erfassten Informationen werden für unsere Mitarbeiterin übersichtlich und strukturiert dargestellt. Dies ermöglicht dann, effizient die einzelnen Anliegen zu bearbeiten und zügig zu beantworten - z.B. per SMS oder auch Rückruf - jedoch nur dann, wenn die im Dialog abgefragten Informationen auch entsprechend genannt wurden (Name, Geburtsdatum, Anliegen).

Mit der Nutzung dieser modernen Technologie auf der Basis von künstlicher Intelligenz erhoffen wir uns die Verbesserung des Service für unsere Patient/innen und gleichermaßen auch eine Entlastung unserer Mitarbeiterin: Einerseits können so von Ihnen Terminwünsche, Wiederholungsrezepte, Terminabsagen, etc. per Telefon platziert werden - es gibt kein „besetzt“ oder „Durchklingeln“, kein unnötiges Warten. Gleichzeitig kann sich unser Praxisteam auf die Patient/innen vor Ort in der Praxis konzentrieren und dann nach und nach die strukturiert erfassten telefonischen Anfragen abarbeiten, sobald sich im Praxisablauf eine entsprechende Lücke bietet, oder wenn die reguläre Sprechstunde beendet ist.

Wir haben uns für die Lösung des Berliner Start-ups Aaron.ai entschieden, die zu den zehn Gewinnern des Wettbewerbs „KBV Zukunftspraxis 2020“ zählt. Neben der sinnvollen Anwendung von Digitalisierungsmöglichkeiten für unsere Praxis hat uns überzeugt, dass die Anforderungen hinsichtlich des Datenschutzes selbstverständlich berücksichtigt sind (Details: [Datenschutzerklärung](#) für den intelligenten Telefonassistenten).

Gerne können Sie uns Feedback dazu geben, wie Ihre Erfahrungen mit dem System sind - dies hilft uns dabei, weitere Verbesserungen zu etablieren. Wir sind schon sehr gespannt, was Sie davon halten, vielleicht künftig bei Ihrem Anruf zu hören: „Hallo, hier ist die digitale Telefonassistenz der Haus- und Fliegerarztpraxis Dr. Berger. (...)“

UND SO EINFACH FUNKTIONIERT ES:

1 - Unter unserer Praxisnummer anrufen: 036608/201919

Die smarte Telefonassistenz nimmt Ihren Anruf an, wenn unser Praxisteam gerade am Telefon oder in der Praxis mit Patient/innen beschäftigt ist. So müssen Sie nicht unnötig lange warten oder mehrmals versuchen, uns zu erreichen.

2 - Anliegen angeben: z.B. „Termin“, „Rezept“, „Überweisung“, „Impfung“, „Nachricht“

Nennen Sie zu Beginn des Gesprächs kurz den Grund Ihres Anrufes: Terminanfrage oder Ausstellung eines Rezeptes oder sonstige Nachrichten (z.B. Terminabsage oder -änderung, Befundabfrage, etc.).

3 - Abgefragte Details hinterlassen

Bitte sprechen Sie langsam und deutlich, wenn von der Assistenz nach Details zu Ihrem Anliegen sowie Ihren Daten (Name, Geburtstag, Telefonnummer) gefragt wird. So können die Daten korrekt notiert werden und wir uns per Rückruf oder SMS bei Ihnen entsprechend melden.

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Ihr Praxisteam ☺