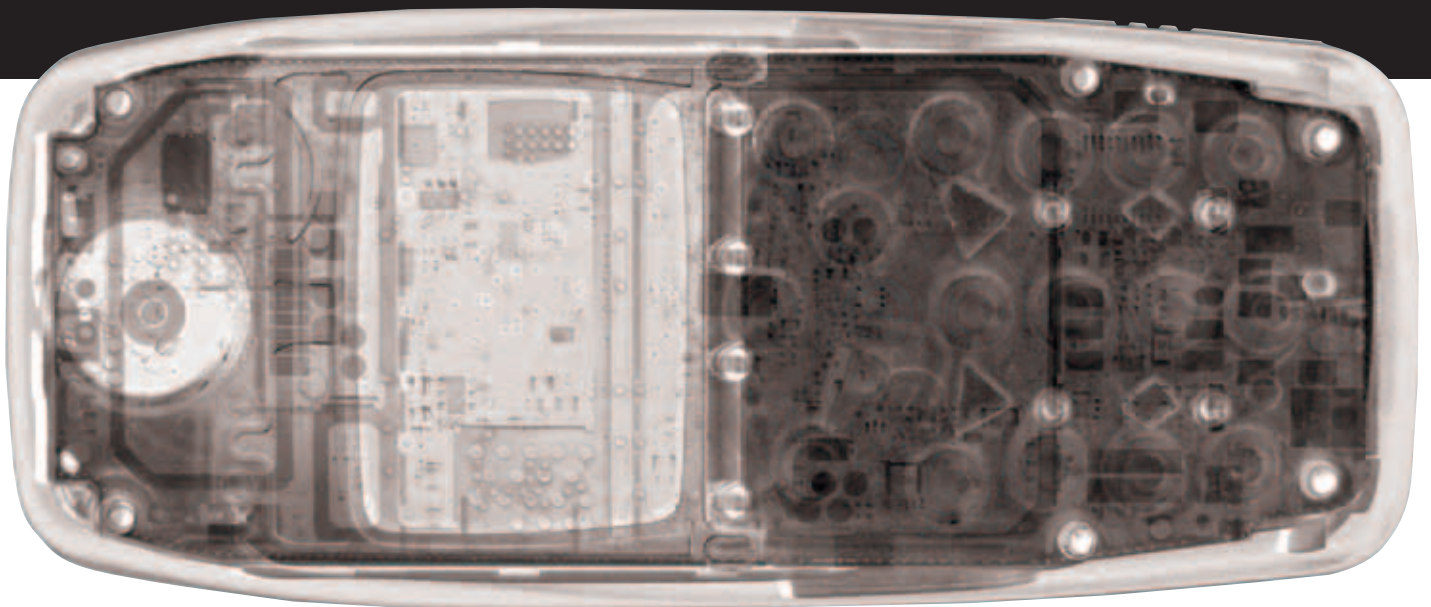


# Mini Call Center in der Röntgenpraxis

In der Röntgenpraxis Rahlstedt in Hamburg sorgen zwei vernetzte TK-Anlagen von Agfeo für ein effizientes Anrufmanagement.



**H**ektisch geht es zu, in der Röntgenpraxis Rahlstedt in Hamburg. Den ganzen Tag gehen Patienten ein und aus. Das sechsköpfige Ärzteteam und seine Mitarbeiter leisten ganze Arbeit.

Dementsprechend hoch ist auch der telefonische Arbeitsaufwand. Dessen Abwicklung gestaltete sich bisher in der 1.300 m<sup>2</sup> großen Röntgenpraxis als ziemlich problematisch, da die Helferinnen nur schwer überblicken konnten, wo sich die von den Anrufern verlangten Personen gerade aufhielten. Somit dauerte jedes Gespräch unnötig lange, und daraus resultierte natürlich, dass die

Praxis nur schwer zu erreichen war, da die Leitungen dauernd besetzt waren.

Sowohl Patienten als auch die Mitarbeiter der Praxis zeigten immer häufiger Ungeduld und Unzufriedenheit. Nils König, Inhaber der Firma Office Outfit in Hamburg, reagierte auf den Hilferuf des Praxisteam. Er entwickelte ein Mini-Call-Center anhand eines AGFEO-Telefonsystems. Dabei entschied er sich für zwei vernetzte AGFEO AS 45 TK-Anlagen, mit denen sich ein beinahe grenzenloser Ausbau realisieren lässt.

Die anrufenden Patienten erhalten nun kein Besetztsymbol mehr, sondern werden direkt von dem integrierten Audio Informations System (AIS) begrüßt und erhalten aufgesprochene Hinweise. Allein die telefonische Bitte, unbedingt

den Überweisungsschein bereitzuhalten, erspart den Arzthelferinnen erstaunlich viel Zeit.

## EINFACHE TERMINVERGABE

Es wurde eine Abfragegruppe gebildet, in die sich die Sprechstundenhilfen je nach Anrufvolumen ein- und ausbuchen können. Dadurch, und auch durch die zusätzlich verwendeten AGFEO-Headsets, ist eine äußerst flexible Besetzung des Call-Centers und eine gerechte Verteilung auf die einzelnen Mitarbeiterinnen gewährleistet.

Sobald ein Anruf angenommen wird, erscheint nicht nur die Rufnummer des Patienten am Computerbildschirm. Wenn dieser be-



**KOSTEN SPAREND:** Das integrierte Least-Cost-Routing der TK-Anlage ermöglicht automatisch das Telefonieren über den günstigsten Anbieter. Da viele Patienten nur noch über Handy zu erreichen sind, stellt diese Funktion eine willkommene Einsparmöglichkeit dar.



reits in die Kartei registriert wurde, werden ebenfalls all seine Daten angezeigt.

Die Terminvergabe läuft ebenfalls direkt über die Software TK-Suite der Telefonanlage und wird im PC festgehalten. Durch die Tastenerweiterung STE 40 des Systemtelefons Agfeo ST 40 erhalten die Anrufer bei Bedarf schnell und unkompliziert eine Verbindung mit dem gewünschten Arzt. Tatsächlich trägt jede und jeder der Damen und Herren ein schnurloses Systemtelefon DECT 35 bei sich, teilweise mit Headset. Dank der guten Funkversorgung durch eine Agfeo-DECT-S0-Basis plus und drei kaskadierten Repeatern sind sie in jedem Winkel der großen Praxis zu erreichen und haben auch untereinander einwandfreien Telefonkontakt. Zusätzlich hat jeder noch ein Systemtelefon Agfeo ST 40 direkt

am Arbeitsplatz, das mit dem jeweiligen DECT-Telefon eine Gruppe bildet.

### FERNWARTUNG ÜBER ISDN

Die insgesamt 22 platzierten Systemtelefone werden wegen der Praxisgröße auch als Gegensprechanlage genutzt, um „mal schnell in den Raum reinsprechen“ zu können und den nächsten Patienten aufzurufen.

Das integrierte Least-Cost-Routing der TK-Anlage ermöglicht automatisch das Telefonieren über den günstigsten Anbieter. Da viele Patienten nur noch über Handy zu erreichen sind, stellt diese Funktion eine willkommene Einsparmöglichkeit dar.

Darüber hinaus erlaubt es der Anrufrfilter, dass bestimmte Anrufer (VIP-Nummer) direkt

mit einem der Ärzte verbunden werden. Auch das exakte Einhalten der Pausenzeiten ist dank der Zeitsteuerung der TK-Anlage kein Problem mehr. Und zusätzlich ermöglicht das Anrufbeantwortermodul A 40, dass jeder Anrufer aus einer festgelegten Gruppe genau den für ihn bestimmten Ansagetext bekommt.

Ein Agfeo-LAN-Modul stellt jedem im Netzwerk integrierten PC Computertelefonie (CTI) zur Verfügung, sodass jeder Praxisangehörige einfach per Mausclick computerunterstützt telefonieren und per EDV-Fax zum Beispiel Krankenberichte versenden kann.

Diverse Modems und ISDN-Router, angeschlossen an der TK-Anlage, ermöglichen eine schnelle und kostengünstige Fernwartung der hochwertigen medizinisch-technischen Geräte. ■