



Anrufe einfach automatisieren

**Optimale Patientenbetreuung
ganz ohne Telefonklingeln**



Januar 2024



Entlasten Sie Ihr Team nachhaltig

Die VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten ist bereits in Hunderten Arztpraxen, Medizinischen Versorgungszentren und Krankenhäusern im Einsatz und unterstützt dort das Fachpersonal am Telefon. Der digitale Assistent nimmt jegliche telefonische Anfragen, wie Überweisungs- und Rezeptbestellungen, automatisiert an und stellt alle für die Bearbeitung wichtigen Informationen strukturiert in der VITAS Plattform dar. Über unsere Integrationspartner werden Termine vollautomatisiert vereinbart und in den Praxiskalender eingetragen, ganz ohne Personalaufwand. Mit der Benachrichtigungsfunktion können Sie Termine ansonsten auch teilautomatisiert vergeben.

Dadurch können sich Ihre medizinischen Fachkräfte den wertschöpfenden Aufgaben widmen und durch den Wegfall der Doppelbelastung "Telefon" eine entspanntere Arbeitsatmosphäre genießen. Durch die Bereitstellung der Anrufinformationen in Textform müssen die Daten anders als bei einem Anrufbeantworter nicht einzeln abgehört werden. So können die zuständigen Mitarbeitenden auf einen Blick die Anfrage einsehen und als Aufgabe zeitasynchron abarbeiten. Das ermöglicht eine schnelle und effiziente Bearbeitung der telefonischen Anfragen, ohne dass hierfür eine Fachkraft das Telefon beantworten muss.



Ständige
Erreichbarkeit für
Ihre Patient:innen



**Ruhigere
Atmosphäre** vor Ort
durch ausbleibendes
Telefonklingeln



Effizienteres
Abarbeiten von
Standardanliegen

Ihre Vorteile mit VITAS

Ihren Patient:innen ist es möglich, intuitiv und natürlich mit dem Telefonassistenten zu sprechen, anstatt sich durch ein Tastenmenü zu navigieren ("Bitte drücken Sie die 1..."). Ein echter Mehrwert und höhere Nutzerfreundlichkeit, gerade für ältere Generationen. Außerdem ist die VITAS Plattform so einfach und intuitiv aufgebaut, dass jeder ohne technische Kenntnisse mit dieser arbeiten kann.



Zufriedene Patient:innen: Ihre Praxis ist ganz ohne Warteschleife oder Besetztzeichen und zu Dutzenden Anrufen gleichzeitig telefonisch erreichbar.



Entlastung Ihres Fachpersonals: Effizientere und schnellere Bearbeitung von Patientenfragen, ohne Belastung durch den Telefondienst.



Sofort einsatzbereit: In unter einer Stunde ist Ihr Telefonassistent vollständig eingerichtet – ganz ohne technische Kenntnisse.



So individuell wie Sie: Personalisieren Sie Ihren virtuellen Telefonassistenten, von der Stimmwahl, zur Begrüßung bis hin zur Einstellung Ihrer Anrufgründe.



Dr. Med. Univ. Gabor Csiky-Strauss,
Hausarztpraxen Lenzburg & Obergösgen



Wir sind immer auf der Suche nach neuen Lösungen, um unsere **Praxisabläufe effizienter zu gestalten** und sind froh, den Telefonassistenten von VITAS gefunden zu haben! Uns gefällt vor allem, dass wir als Nutzer **in die Weiterentwicklung einbezogen werden**. Ein riesiger **Vorteil gegenüber anderen Anbietern**.

Höchster Datenschutz für Ihre Patientendaten

VITAS geht mehrere Schritte über die standardmäßige DSGVO-Konformität hinaus: Wir bieten den einzigen Telefonassistenten, der ganz ohne ausländische Drittanbieter genutzt werden kann.

Sie haben die volle Kontrolle über Ihre Daten:

- Präzise Steuerung von Nutzerrechten über eine Benutzer- und Rollenverwaltung
- Effektive Datenverwaltung mittels individuellem Löschkonzept
- Schutz vor unbefugtem Zugriff: Zugangskontrolle über ein sicheres Passwort und automatischer Logout bei Inaktivität
- Transparentes Einwilligungsmanagement zur Abbildung der datenschutzrechtlichen Vorgaben

Allgemeine Info:

Andere Anbieter bieten lediglich DSGVO-Konformität und Serverstandorte in

- ✓ Deutschland – dies sind Mindestanforderungen und leisten somit Minimalschutz für Ihre sensiblen Patientendaten.
- ✓ Die Unterschiede liegen darin, ob eine Datenverarbeitung über US-Cloud erfolgt sowie unabhängige Zertifizierungen, wie die ISO 27001, bestehen.

So garantieren wir höchste Datenschutzstandards:

- ✓ ISO 27001 Zertifizierung für Informations- und Datensicherheit



- ✓ Nutzung des deutschen Cloudanbieters SysEleven GmbH

Wozu werden Ihre Daten verwendet?

Die Daten, die während Ihres Anrufs verarbeitet werden, werden nur zur **Bereitstellung des Dienstes** und zur Bearbeitung Ihres Anliegens **verarbeitet und gespeichert**. Sie werden dafür auf sicheren Servern gespeichert und durch **moderne Sicherheitstechnologien geschützt**. Eine Auswertung oder Analyse der Daten erfolgt nicht. VITAS hat sich auch bewusst dagegen entschieden, die im Anruf erhobenen Daten zur Optimierung des Systems in eigener Verantwortlichkeit zu nutzen. Darüber hinaus werden die Daten auch **nur solange gespeichert, wie sie für Sie von Nutzen sind**. Durch das implementierte Löschkonzept entscheiden Sie selbst, wann Ihre Anruferdaten nicht mehr benötigt und vollumfänglich gelöscht werden.

Werden Ihre Daten zu anderen Zwecken weitergegeben?

Wir haben uns dem Schutz der sensiblen personenbezogenen Daten verpflichtet und machen dabei **keine Kompromisse**. Dabei legen wir größten Wert darauf, dass auch unsere Unterauftragsverarbeiter, die wir zur Bereitstellung des Dienstes nutzen, diesen Grundsätzen folgen. Dabei ist es uns wichtig, dass Ihre **Anruferdaten Deutschland nicht verlassen**, weshalb wir unsere **IT-Infrastruktur auf deutsche Anbieter** umgestellt haben.

Eigenständiger



Telekommunikationsanbieter
bei der Bundesnetzagentur

Siegelträger



Software Made &
Hosted in Germany





Funktionsumfang

- ✓ **Strukturierte Annahme** Ihrer Telefonanfragen & gezielte Gesprächsführung durch den Telefonassistenten
- ✓ Optional: **Weiterleitung** selektierter Anrufe an Ihr Praxisteam
- ✓ In kürzester Zeit mit Ihren Patient:innen kommunizieren dank der **Benachrichtigungsfunktion** (SMS und automatisierter Rückruf)
- ✓ **Vorlagen mit fertigen Textbausteinen** für die schnellere Einrichtung des Gesprächsverlaufs Ihres Assistenten
- ✓ **Exportfunktion** zur Weiterverarbeitung der Anrufrufen
- ✓ Vollständig **automatisierte Terminbuchung** durch Integration in Partnerprogramme.
- ✓ **Persönliche Unterstützung** durch das Customer Success Team von VITAS
- ✓ **Systematische Abarbeitung** durch Notizfeld und "bearbeitet"-Button
- ✓ Festlegen von Nutzerrechten durch **Benutzer- und Rollenverwaltung**
- ✓ Sichere Datenverwaltung dank individuellem **Löschkonzept**
- ✓ Durch Zeitsteuerung über die **Öffnungszeitenfunktion** Ihre telefonische Erreichbarkeit festlegen
- ✓ Ausführliches **Downloadmaterial** zur Information Ihrer Patient:innen





VITAS Virtueller Telefonassistent im Praxis-Test

Anrufe einfach automatisieren – ohne IT

Die Maybach Medical Group steht für nachhaltige Strukturen im Gesundheitswesen. Neben Akut-, Fach- und Rehakliniken sind Physiotherapiepraxen und Medizinische Versorgungszentren im Gesamtkonzept ein zentraler Pfeiler, um Maßstäbe in Qualität und Organisation zu setzen. Ein Fokus liegt in diesem Zusammenhang auf der Digitalisierung von Prozessen, um die Patientenbehandlung optimiert und standardisiert durchführen zu können.

Wir haben mit Marina Steinke, die acht orthopädische MVZ-Standorte in und um Stuttgart leitet, darunter die Maybach Klinik in Stuttgart Pragsattel, über die Automatisierung der Telefonkommunikation gesprochen:



Marina Steinke im Interview

Wie sieht der Alltag aktuell in Arztpraxen aus?

Viele Praxen, darunter auch wir in der Maybach Medical Group, kämpfen mit Dazu dem Fachkräftemangel. kommt ein erhöhtes Telefonaufkommen – an einem Montag gehen bei uns allein am Standort Stuttgart-Pragsattel gut und gerne 350 bis 400 Anrufe ein. Dem zu begegnen ist fast gar nicht mehr möglich und wir wollen unsere gut ausgebildeten Mitarbeitenden auch gar nicht am Telefon binden.

War das der Grund, warum Sie nach einer Software für die Telefonassistenz gesucht haben?

Ja genau. Deshalb haben wir uns im Markt umgeschaut und sind recht schnell beim VITAS Telefonassistenten gelandet.

Was genau macht der VITAS Telefonassistent?

Der Assistent nimmt die eingehenden Anrufe automatisiert an und erfragt selbständig alle für uns nötigen Informationen, wie den Namen und das Geburtsdatum. Bei fehlenden Infos stellt er ergänzende Fragen, sodass ein menschenähnlicher Gesprächsfluss entsteht. Die aufgenommenen Daten werden anschließend direkt in der VITAS Plattform als Text hinterlegt. So können wir z. B. Rezeptbestellungen einfach und schnell abarbeiten, ohne dass eine Fachkraft dafür ans Telefon gehen muss.

Bei welchen Aufgaben unterstützt der Assistent Sie in der Maybach Medical Group genau?

Wir nutzen den Telefonassistenten an unserem Standort Stuttgart-Pragsattel vor allem bei Rezeptanfragen für Überweisungen, Physiotherapie und Medikamenten. Die Anwendung ist sehr einfach und uns gefällt, dass wir jederzeit individuelle Anpassungen vornehmen können. Dafür braucht man auch keine technischen Kenntnisse. Nutzt man z. B. Samedi, können Termine auch vollautomatisiert in den Kalender eingetragen werden. In unserem

Fall lassen wir unsere Anrufe durch den Assistenten vorselektieren und haben dann die Möglichkeit, Terminvereinbarungen direkt an uns weiterleiten zu lassen.

Wie funktioniert die Einrichtung des virtuellen Assistenten?

Die erfolgt eigentlich ganz simpel: Von VITAS haben wir eine Rufnummer für unseren Telefonassistenten erhalten, auf die wir unser Praxistelefon dann weitergeleitet haben. Ansonsten benötigt man nur noch einen Internetbrowser, um sich in die Plattform einloggen zu können und somit Zugriff auf die Anrufe zu erhalten.

Sie haben den Telefonassistenten bereits seit einigen Monaten bei sich im Einsatz. Was sind Ihre Erfahrungen?

Wir sind im Praxisteam sehr zufrieden. Unsere Mitarbeitenden können gut mit der Plattform arbeiten und unser Anruferaufkommen ist deutlich besser zu bewältigen. Auch unsere Patienten sind glücklich, weil wir unsere telefonische Erreichbarkeit erhöhen konnten. Da der Assistent Dutzende Anrufe gleichzeitig führen kann, gibt es auch keine langen Warteschleifen oder Besetztzeichen für unsere Anrufer mehr.

Weshalb genau haben Sie sich für VITAS entschieden?

Uns war wichtig, dass jeder im Team gut mit der Anwendung zurechtkommt. Das war bei VITAS gegeben. Außerdem können wir innerhalb weniger Minuten bspw. auf Krankheit im Team reagieren, indem wir selbst Anpassungen auf der Plattform vornehmen – das erspart uns das zeitintensive Kontaktieren eines technischen Supports.

Wie wird mit dem Thema Datenschutz umgegangen?

Bei VITAS werden keine personenbezogenen Anruferdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet, was uns ebenfalls wichtig war. Außerdem hat das Unternehmen die ISO 27001 Zertifizierung für Informations- und Datensicherheit abgeschlossen. Summa summarum war VITAS für unsere Anforderungen die beste Lösung.

Die VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten ist für Praxen jeglicher Spezialisierung und Größe geeignet.

In nur **3 Schritten** zu Ihrem Telefonassistenten



Anmelden

Nutzen Sie in Ihrer 30-tägigen Testphase alle Vorteile des Telefonassistenten kostenlos und völlig unverbindlich.



Selbständig Durchstarten

In unter einer Stunde konfigurieren Sie ohne technische Kenntnisse Ihren Assistenten – wir unterstützen Sie gerne in einem Onboarding per Videocall.



Loslegen

Genießen Sie die Ruhe und arbeiten Sie endlich wieder konzentriert, ohne vom ständigen Telefonklingeln gestört zu werden.

Jetzt 30 Tage kostenlos testen auf
telefonassistent.de/arzt

Ausgewählte Kund:innen:



HNOmedic
kompetent.menschlich.nah

 **Hausarztpraxis**
Lenzburg

