



**FS Fernsprech-Systeme (Nürnberg) GmbH**

**Spezielle Lösungen für Arztpraxen**

## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einführung</b>	<b>Seite 3</b>
<b>2.</b>	<b>Wie können Sie die Arbeitsabläufe in Ihrer Praxis optimieren und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen?</b>	<b>Seite 3</b>
<b>3.</b>	<b>Sinnvolle Lösungen für Arztpraxen</b>	<b>Seite 4</b>
3.1	Headsets	Seite 4
3.2	Automatische Sprachvermittlung	Seite 5
3.3	Voicemail	Seite 5
3.4	Weiterleitung	Seite 6
3.5	DECT Lösung	Seite 6



## 1. Einführung

Effiziente Kommunikation ist auch für Arztpraxen und Kliniken sehr wichtig.

Mittel Telefonanlagen bieten eine Reihe von sinnvollen und praktischen Lösungen welche speziell auf das Gesundheitswesen abgestimmt sind.

Vor allem Sprechstundenhilfen verbringen die meiste Zeit des Arbeitstages am Telefon. Patienten rufen an – Termine müssen vereinbart werden. Dies führt oftmals zu Haltungsschäden und Verformungen der Wirbelsäule. Durch die Telefonie mittels eines Headsets kann dies beispielsweise vorgebeugt werden. Aber wir bieten Ihnen noch mehr:



Jeder Patientenruf kann mit Hilfe der automatischen Sprachvermittlung (Auto Attend) schnell an den gewünschten Fachbereich oder Arzt weitervermittelt werden. Kein Anruf geht verloren! Kein Besetztzeichen ertönt! Keine Wartezeiten entstehen!

Durch die Integrierte VoiceMail können mehrere Ansagetexte (wie z.B. Öffnungszeiten, Wochenend- und Urlaubstexte) per Knopfdruck ausgewählt werden.

Die integrierte Durchsageoption per Doppelklick auf den entsprechenden Teilnehmer ermöglicht es Ihnen außerdem Durchsagen mit automatischen Gegensprechen an einzelne Kollegen durchzuführen.

Besonders in großen Arztpraxen und Kliniken befinden sich die zuständigen Ärzte oftmals nicht an Ihrem Arbeitsplatz. Es muss zurückgerufen werden, was aus Zeitgründen und Termindruck oftmals nicht möglich ist. Durch eine DECT-Lösung sind Sie an Ihrem Schnurlostelefon unter der gleichen Durchwahl wie an Ihrem Festtelefon auch außerhalb Ihres Arztzimmers erreichbar.

Unsere angebotenen Systeme sind perfekt konzipiert für die vielschichtigen Aufgaben und Anforderungen von Arztpraxen und Kliniken.



## 2. Wie können Sie die Arbeitsabläufe in Ihrer Praxis optimieren und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen?

- ✓ Headsets für mehr Bewegungsfreiheit
- ✓ Automatische Sprachvermittlung zum gewünschten Fachbereich
- ✓ Voicemail mit mehreren individuell einstellbaren Ansagetexten
- ✓ DECT-Lösung

### 3. Sinnvolle Lösungen für Arztpraxen

#### 3.1 Headsets

Telefonieren, gleichzeitig Notizen aufnehmen und Termine vereinbaren, die Patientenakte heraussuchen und nebenher zu Fax oder Drucker laufen – alltägliche Selbstverständlichkeit in Arztpraxen.

Man soll fast den ganzen Tag am Telefon verbringen und nebenher den Patienten so schnell wie möglich kompetente Auskünfte liefern. Trotz kontinuierlichem Stimmengewirr, Tastaturgeklapper und Telefonklingeln.

Manchmal bräuchte man um all das gleichzeitig erledigen zu können mehr als 2 Hände....???

NEIN...Ein Headset ist mehr als nur ein Hilfsmittel zum Telefonieren. Arbeitsplätze werden optimiert und eine komfortable Ausstattung gewährleistet



#### Die Ergonomievorteile

Gehen Sie beim Telefonieren keine Kompromisse in Sachen Komfort ein. Mit einem Headset müssen Sie keinen Telefonhörer mehr zwischen Kopf und Schulter klemmen. Nie wieder Muskelschmerzen und Nackenverspannungen!



#### Die Vorteile freier Hände

Genießen Sie die Freiheit und den Komfort, keinen Telefonhörer mehr halten zu müssen. Anrufe sind kein Grund, dass Ihnen die Hände gebunden sind!



#### Die Effizienzvorteile

Erledigen Sie mehrere Aufgaben gleichzeitig und erhöhen Sie dabei Ihre tägliche Produktivität. Machen Sie sich Notizen, schlagen Sie in Unterlagen nach und tippen Sie auf Ihrer Tastatur - all das, während Sie telefonieren.



#### Die Mobilitätsvorteile

Mit einem schnurlosen Headset haben Sie im Büro völlige Bewegungsfreiheit. Holen Sie Informationen ein, fragen Sie Kollegen oder gehen Sie zu einem anderen Schreibtisch bzw. in einen anderen Raum - und das, ohne Ihr Telefonat unterbrechen zu müssen.

### 3.2 Automatische Sprachvermittlung (Auto Attendant)



Guten Tag, Sie sind verbunden mit der Arztpraxis XYZ. Um mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden zu werden wählen Sie bitte....

- ... die 1 für Terminvereinbarungen
- ...die 2 um Medikamente zu bestellen
- ...die 3 um Untersuchungsergebnisse abzufragen
- ...die 4 für sonstiges

Entlasten Sie die Zentrale und vermeiden Sie unnötige Wartezeiten Ihrer Patienten. Die Erreichbarkeit ist das Aushängeschild einer jeden Praxis.

**Die „automatische Sprachvermittlung“ verbindet den Anrufer mit dem richtigen Fachbereich bzw. Arzt ohne die Zentrale zu bemühen.**

Diese - auch Auto Attendant genannte Applikation begrüßt den Anrufer mit einem individuellen, freundlichen Text und vermittelt ihn dann durch eine zu treffende Auswahl (wie bei großen Firmen und Call Centern bekannt – für .... drücken Sie bitte die .....) an den gewünschten Fachbereich.

### 3.3 Voicemail: Kein Anruf geht verloren

Auch wenn der gewünschte Gesprächspartner gerade nicht erreichbar ist oder bereits ein Telefonat führt, geht der Anruf nicht verloren: Er wird automatisch an die Voicemailbox weitergeleitet. Dort kann der Anrufer oder die Anruferin eine Nachricht hinterlassen und gegebenenfalls um Rückruf bitten.

Die Voicemailbox bietet ebenfalls die Möglichkeit, individuelle Einstellungen vorzunehmen. So kann beispielsweise eingestellt werden, dass der Anrufer außerhalb der Öffnungszeiten Nachrichten aufsprechen kann, oder lediglich eine Ansage hört, in der er über die Öffnungszeiten der Praxis informiert wird.



Für Notfälle außerhalb der Praxiszeiten kann eine Notfallhotline programmiert werden, welche direkt auf das GSM-Handy des Arztes oder auf die Mailbox geleitet wird. Über WAV-Datei kann die Nachricht des Patienten direkt per e-mail auf das Notrufhandy geschickt werden.

Das Mittel Voicemail-System bietet Ihnen beliebig viele Ansagetexte (in Arztpraxen z.B. Wochentext, Mittwochstext, Urlaubstext etc.) und lässt sich sehr leicht mit den Systemendgeräten bedienen. Es ist einfach zu konfigurieren, die Anwendungsmöglichkeiten sind flexibel und können problemlos an die Bedürfnisse jedes Benutzers angepasst werden. Die verschiedenen Ansagen können Wahlweise automatisch, oder auf Tastendruck aktiviert werden.

Darüber hinaus können Sie individuell entscheiden, wie Sie über neue Nachrichten informiert werden:

- ✓ **Als Anzeige auf dem Display des Systemtelefons**
- ✓ **Als Meldung auf dem DECT-Endgerät**
- ✓ **Per Mail, wobei die Nachricht selbst als Datei angehängt ist**

### 3.4 Weiterleitung

Jeder Mitarbeitende hat die Möglichkeit, eigene Anrufweiterleitungen einzurichten und diese per Knopfdruck zu aktivieren oder zu deaktivieren. So gehen beispielsweise während einer Besprechung die Anrufe zur persönlichen Voicemailbox, während einer Ferienabwesenheit zu einem Kollegen oder einem Stellvertreter.

Auch bezüglich der Weiterleitung lassen sich verschiedene Regeln festlegen: Anrufe aus einem ausgewählten Rufnummernkreis können zum Beispiel an einen bestimmten Kollegen weitergeleitet werden. Ebenso lässt sich etwa definieren, dass Anrufe einer besonderen Rufnummer auch während Besprechungen auf das Mobiltelefon vermittelt werden.

Zusätzlich können Anrufe an die Voicemailbox weitergeleitet werden.

### 3.5 DECT-Lösung Bewegungsfreiheit innerhalb Ihres Praxisareals

**Dank Weiterleitung und Voicemail können Mitarbeitende ruhigen Gewissens ihren Arbeitsplatz verlassen. Doch es geht noch besser: Mit den Mitel DECT- und SIP-DECT-Lösungen können sie ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie innerhalb Ihres Praxisgeländes unterwegs sind.**



#### DECT

Die DECT-Technologie (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) bietet stets eine zuverlässige Verbindung zur Basisstation – selbst bei hohen Gesprächsdichten auf kleinstem Raum.

Dabei werden DECT-Verbindungen breitbandig geschaltet und verfügen über eine erheblich bessere Sprachqualität als beispielsweise Mobiltelefone.



Durch die Installation eines flächendeckenden, multizellularen Funknetzes sind Sie überall im Praxisgebäude erreichbar. Die integrierte DECT Verschlüsselung gewährleistet hohe Sicherheit: Für jeden Rufaufbau muss sich das Mobilgerät mit einem geheimen Schlüssel bei der Basisstation anmelden. DECT arbeitet in einem eigens reservierten Frequenzband. So können die Geräte auch dort eingesetzt werden, wo Mobiltelefone aufgrund des Störpotenzials der Funkwellen nicht empfohlen werden – zum Beispiel in Krankenhäusern und Arztpraxen. Moderne DECT-Endgeräte, wie die Mitel 600d Familie, unterscheiden sich funktional kaum noch von «normalen» Tischtelefonen. Ganz im Gegenteil: Sie sind mit einem farbigen Display, einer reichhaltigen Auswahl an Klingeltönen und einer intuitiven Menüführung ausgestattet. Deshalb benötigen mobile Mitarbeitende kein separates Tischtelefon an ihrem Arbeitsplatz. Die ausgezeichnete Sprachqualität überzeugt im täglichen Einsatz. Neben DECT-Telefonen für das Geschäftsumfeld bietet Mitel ein Modell mit integrierten Sicherheitsleistungsmerkmalen (Notfall-Alarmierung, Standortlokalisierung, Explosionsschutz) für erhöhten Personenschutz an.