



**Flexibel: Systemtelefon Agfeo ST 40 mit Tastenerweiterung STE 40**

## Effizientes Telefonsystem in der Praxis

Telefonsysteme von **Agfeo** leisten zuverlässige Dienste und sind flexibel einsetzbar. Welche vielfältigen Möglichkeiten Fachhändler bei ihren Kunden realisieren können, lesen Sie anhand eines Anwendungsbeispiels aus einer Röntgenpraxis in Hamburg, in der zwei vernetzte Agfeo TK-Anlagen zum Einsatz kommen

**■ IN EINEM** radiologisch-nuklearmedizinischen Versorgungszentrum in Hamburg leistet ein sechsköpfiges Ärzteteam mit Hilfe zahlreicher Mitarbeiter ganze Arbeit – dementsprechend hoch ist auch der telefonische Arbeitsaufwand. Dessen Abwicklung gestaltete sich bisher in der 1.300 Quadratmeter großen Röntgenpraxis als ziemlich problematisch, da die Arzthelferinnen nur schwer überblicken konnten, wo sich die entsprechenden 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. Diese Situation wurde für die Patienten und Mitarbeiter mit der Zeit untragbar.

**Nils König**, Inhaber der Firma Office Outfit in Hamburg, reagierte auf den Hilferuf des Praxisteam. Er projektierte eine Art Mini-Callcenter mit Hilfe eines Agfeo-Telefonsystems und entschied sich für zwei vernetzte AS 45 TK-

Anlagen von Agfeo, mit denen sich ein Ausbau (fast) ohne Grenzen realisieren lässt. Die anrufenden Patienten erhalten nun kein Besetztzeichen mehr, sondern werden direkt von dem integrierten Audio Information System (AIS) begrüßt und erhalten aufgesprochene Hinweise. Allein die telefonische Bitte den Überweisungsschein bereitzuhalten, erspart den Arzthelferinnen enorm viel Zeit.

### Systemtelefone als Gegensprechanlage

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 Callcenters und eine gerechte Verteilung auf die einzelnen Mitarbeiterinnen gewährleistet. Sobald ein Ruf angenommen wird, erscheint nicht nur die Rufnummer des Patienten, sondern – wenn er

bereits in die Kartei aufgenommen wurde – auch alle zugehörigen Patientendaten auf dem PC. Die Terminvergabe läuft ebenfalls direkt über die Software TK-Suite der Telefonanlage und wird im PC festgehalten.

Durch die Tastenerweiterung STE 40 des verwendeten Agfeo ST 40 Systemtelefons können die Anrufer bei Bedarf unkompliziert auch direkt mit dem entsprechenden Arzt verbunden werden. Jede/r der Damen und Herren trägt ein schnurloses Systemtelefon Dect 35, teilweise mit Headset. Dank der perfekten 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 guten Telefonkontakt. Zusätzlich hat jeder noch ein Agfeo ST 40 Systemtelefon direkt am Arbeitsplatz, welches mit dem

jeweiligen Dect-Telefon eine Gruppe bildet. Die insgesamt 22 platzierten Systemtelefone werden aufgrund der Praxisgröße auch als Gegensprechanlage genutzt, um »mal schnell in den Raum reinsprechen« zu können und den nächsten Patienten aufzuruft. Das integrierte Least-Cost-Routing der TK-Anlage ermöglicht automatisch das Telefonieren über den günstigsten

Anbieter und wurde begeistert zur Kosteneinsparung (viele Patienten sind nur noch über Handy zu erreichen) aufgenommen.

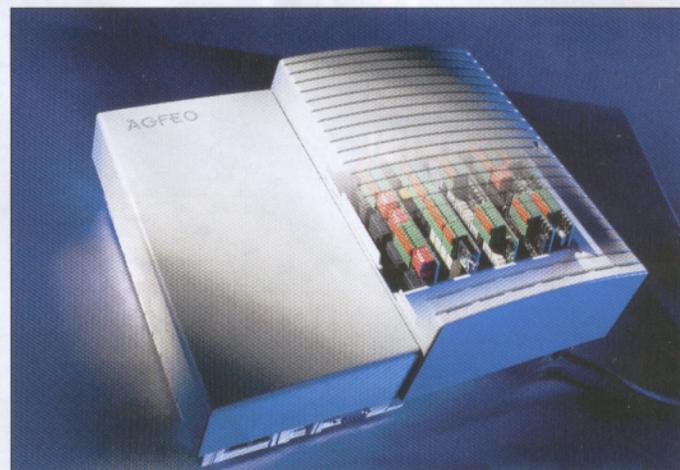
Über den Anruffilter wird realisiert, dass bestimmte Anrufer (VIP-Nummer) direkt mit einem der Ärzte verbunden werden. Auch die Pausenzeiten können nun, dank der Zeitsteuerung der TK-Anlage, exakt eingehalten werden. Und zusätzlich ermöglicht das Anrufbeantworter-Modul A 40, dass jeder Anrufer aus einer festgelegten Gruppe genau den für ihn bestimmten Ansagetext bekommt.

Über ein Agfeo Lan-Modul wird jeder im Netzwerk inte-



**Agfeo Dect 35 Telefon: in jedem Winkel erreichbar**

grierte PC für Computertelefonie (CTI) tauglich gemacht, so dass man einfach per Mausklick computerunterstützt telefonieren und per EDV-Fax beispielsweise Krankenberichte versenden kann. Zusätzlich wurden die Praxisräume mit diversen Modems und ISDN-Routern ausgestattet, um die hochwertigen medizinisch-technischen Geräte auch aus der Ferne warten zu können.



**TK-Anlage AS 45 von Agfeo: integriertes Audio Information System**