



„Hier spricht Karla“

Moderne Technik für noch besseren Service: Unser neuer KI-Telefonassistent

Liebe Patientinnen, liebe Patienten,

Ihre Rückmeldungen sind uns wichtig. In der Vergangenheit gab es berechtigte Beschwerden über unsere schwere telefonische Erreichbarkeit und lange Warteschleifen.

Um Ihnen entgegenzukommen und diesen Service spürbar zu verbessern, nutzt das MVZ Auenberg seit wenigen Tagen einen intelligenten KI-Telefonassistenten.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- ▶ **Keine Warteschleifen mehr:** Der Assistent nimmt Ihren Anruf sofort entgegen.
- ▶ **Optimierte Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten:** Sie können Rezepte, Überweisungen oder Termine telefonisch bestellen. Außerhalb dieser Zeiten nutzen Sie bitte das Rezeptwunschformular auf unserer Homepage.
- ▶ **Kein Besetztzeichen:** Das System kann unbegrenzt viele Anrufe gleichzeitig bearbeiten.
- ▶ **Einfache Nutzung:** Sie sprechen ganz normal wie mit einem Menschen.
- ▶ **Schnelle Bearbeitung:** Ihr Anliegen landet sofort digital beim richtigen Praxis-Mitarbeiter.

Verlässlichkeit und Nähe stehen für uns weiterhin im Mittelpunkt:

- ▶ **Fokus auf die Vor-Ort-Praxis:** Wir halten fest an unserer Präsenzpraxis ohne allgemeine Videosprechstunden.
- ▶ **Persönliche Betreuung:** Es ist uns überaus wichtig, auch weiterhin ganz persönlich und von Mensch zu Mensch für Sie da zu sein.
- ▶ **Gewohnter Ablauf:** Sie können ganz ohne technisches Vorwissen anrufen. Sie müssen keine Tasten drücken.
- ▶ **Garantierter Datenschutz:** Ihre Daten werden streng nach DSGVO verarbeitet.
- ▶ **Medizinische Sicherheit:** Bei akuten Notfällen oder komplexen medizinischen Fragen werden Sie sofort an unser Fachpersonal weitergeleitet.

Durch die Entlastung am Telefon haben wir in der Praxis wieder mehr Zeit für das Wichtigste:

Ihre persönliche Betreuung vor Ort.

Ihr Praxisteam des MVZ Auenberg

