

∨ FALLSTUDIE AUGERLIN

60% WENIGER ANRUFEN IN 3 MONATEN

So funktioniert der Aufbau einer exzellenten kommunikativen und fachlichen Betreuung der Telefonzentrale

Das medizinische Versorgungszentrum Augerlin wächst aktuell sehr stark. Durch das steigende Anrufvolumen war die hochwertige und kompetente Patientenbetreuung nicht mehr gewährleistet. Zudem befindet sich die Augerlin MVZ in der Umstrukturierung und Neuausrichtung auf operative Eingriffe. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, entscheidet sich Augerlin für einen professionellen Aufsatz der Telefonzentrale.

>> ZIELE

1. Anrufvolumen auffangen / Erreichbarkeit sichern

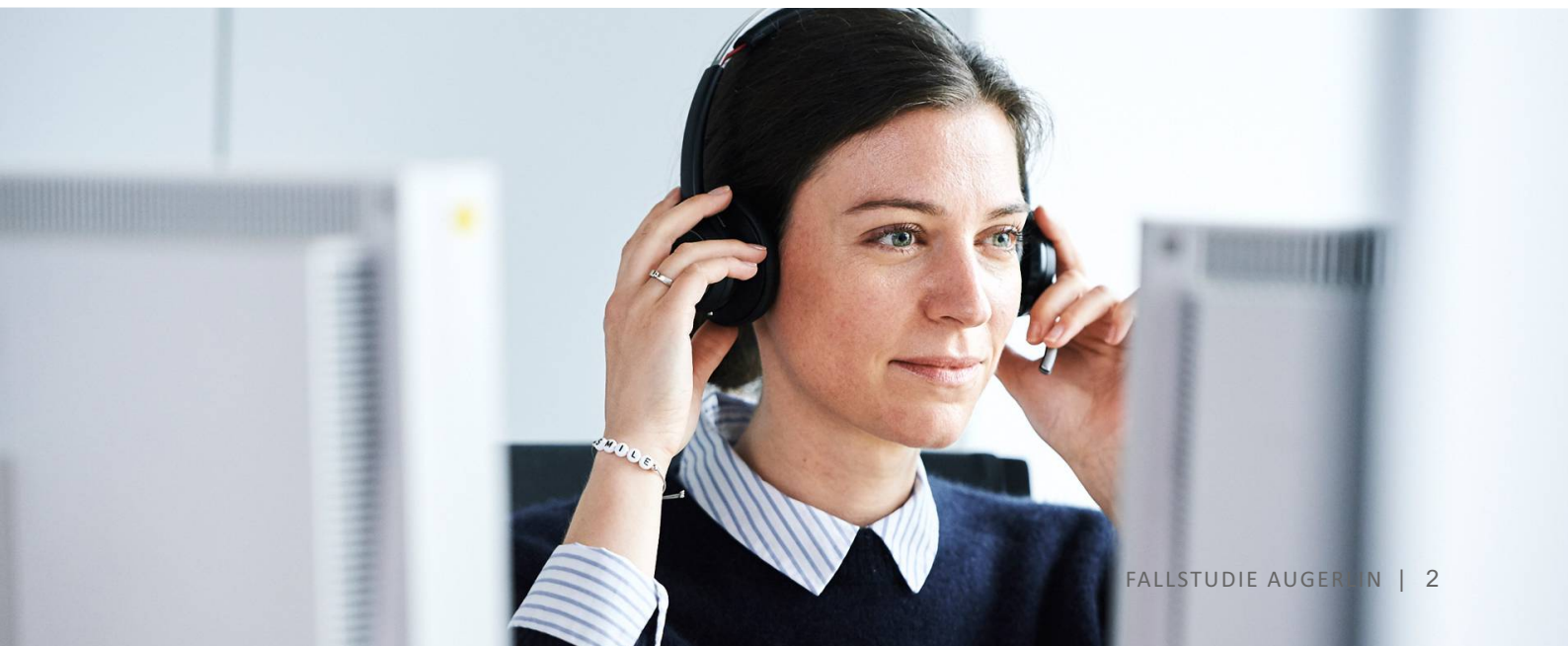
Viele Kunden beschwerten sich darüber, die Praxis telefonisch nicht zu erreichen. Das primäre Ziel war somit, das Anrufvolumen aufzufangen und die Erreichbarkeit zu sichern.

2. Stress- und Eskalationsmomente für Mitarbeiter und Kunden reduzieren

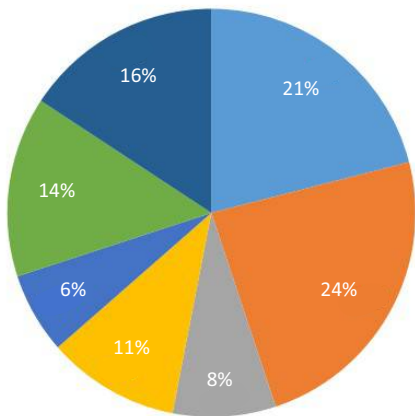
Aufgrund der Umstellung des Behandlungsportfolios kam es bei Kunden und Mitarbeitern zu Verwirrungen. Als zweites Ziel sollten diese Stress- und Eskalationsmomente abgebaut werden.

3. Aufbau erfolgreicher Kommunikationsprozesse / Fähigkeit zur eigenständigen Betreuung

Das MVZ Augerlin formulierte als dritte Zielsetzung die selbständige Steuerung der Telefonzentrale durch den Aufbau erfolgreicher Kommunikationsprozesse.

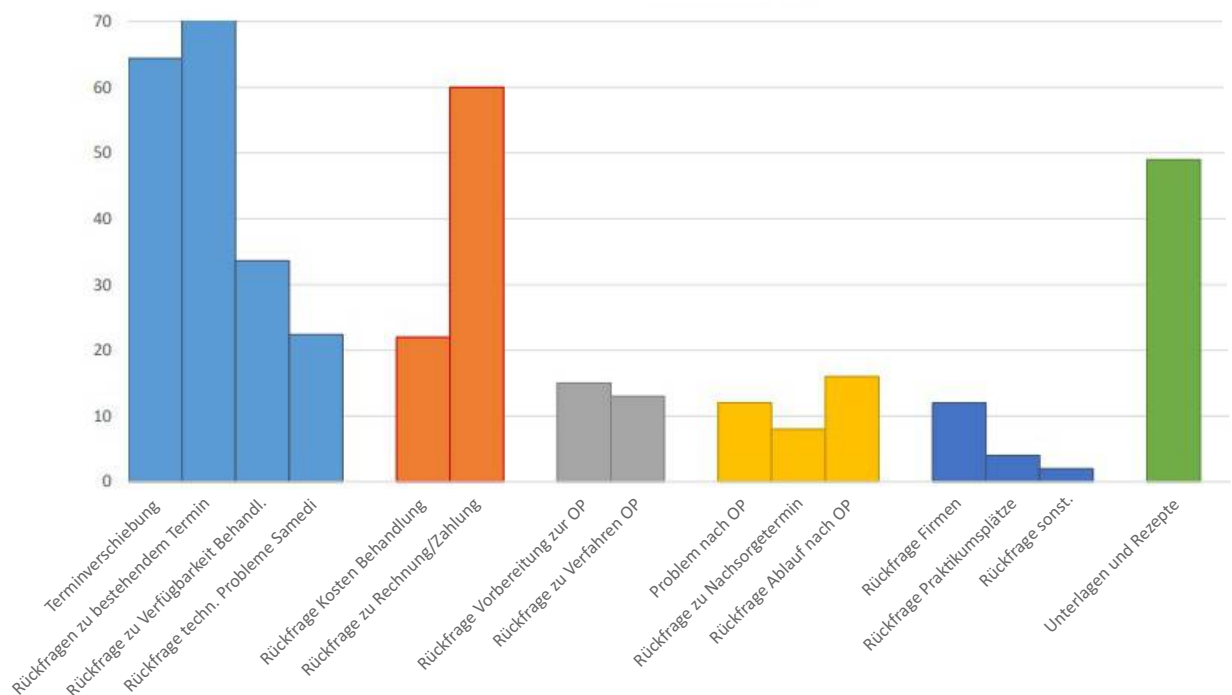


» MASSNAHMEN



- Terminierung
- Rechnung/Kosten
- Rückfragen vor OP
- Rückfragen nach OP
- Rückfragen Marketing, Anlieferung
- Rückfragen Unterlagen/Rezepte
- Sonstiges

- Tägliche Messung und Reporting des Anrufaufkommens 24/7. Analyse aller Anrufgründe und Aufdeckung von Prozessschwachstellen, die zu unwirtschaftlichen Anrufen führen.
- Kunden jederzeit mit den nötigen Informationen versorgen. Anrufer werden per Bandansage auf die Möglichkeit der Terminbuchung via Homepage hingewiesen, um für Entlastung im Anrufaufkommen zu sorgen.
- Rückrufprozess wird eingerichtet, sowie das beste Zeitfenster analysiert, um Rückrufe mit den Peaks eingehender Anrufe und dem Praxisbetrieb zu koordinieren.
- Intensivtraining eines Mitarbeiters in der professionellen Kundenkommunikation, in der Bedienung und dem Reporting von Call Center Softwarelösungen, Ableitung von arbeitsorganisatorischen Themen, sowie deren Steuerung.
- Erarbeitung von Kommunikationsstrategien und Leitfäden für die telefonische Beratung von Kunden.



» ERGEBNISSE



Weniger Anrufe

Das wöchentliche Anrufvolumen konnte um über 60% reduziert werden, indem Auslöser für unwirtschaftliche Anrufe beseitigt wurden.



Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit konnte auf 90% erhöht werden. Es gibt keine Kundenbeschwerden mehr, dass die Praxis nicht erreichbar sei.



Mehr wirtschaftlich relevante Anrufe

im Vergleich zu normalen Augenarzt-Behandlungen.



Positivere Unternehmensdarstellung

durch weniger Stressmomente und Eskalationen, da die Mitarbeiter auch mit schwierigen Situationen sicher umgehen können.

Die Augerlin MVZ erhält einen genauen Fahrplan, um ein übergreifendes Wissensmanagement selbständig weiter auszubauen.