

„Alle sind glücklich, dass endlich nicht mehr das Telefon klingelt“

ZU WENIG
MITARBEITER.
ZU VIELE
ANRUFEN. KEIN
„OHR“ FREI.

**RD GMBH
HILFT!**

Ein Beitrag von Daniela Grass

INTERVIEW /// Was tun, wenn die Praxis nicht genug Manpower hat, um durchweg telefonisch erreichbar zu sein? Ganz einfach: die Telefonie auslagern. Dabei sollte man die Dienste eines Profis in Anspruch nehmen, der weiß, worauf es im hektischen Praxisalltag ankommt. Zahnärztin Dr. Andrea Kreuter aus Hilden verrät im Interview, wem sie ihre Anrufe übergeben hat.

Was hat Sie bewogen die RD GmbH als Dienstleister zu wählen und die Telefonie auszulagern?

Unsere Praxis hat wenige Mitarbeiter und es ist mir nicht möglich, die Rezeption dauerhaft zu besetzen. Nicht während der Sprechzeiten und schon gar nicht von 7 bis 20 Uhr. Das wäre nicht wirtschaftlich und deshalb habe ich schon lange nach einem Rezeptions-Telefonservice gesucht. Ich habe mir mehrere Firmen angesehen. Der klare Vorteil der RD GmbH ist, dass die Rezeptionisten der RD GmbH in meiner Praxissoftware remote arbeiten. Bei anderen Marktteilnehmern ist es notwendig, deren Terminkalender zu nutzen. Das wollte ich auf gar keinen Fall, die Terminvergabe erfolgt ausschließlich in meinem Terminbuch. Zusätzliche Arbeit wollte ich vermeiden – wir wollen durch den Service entlastet werden.

Was waren Ihre größten Bedenken, bevor Sie die Zusammenarbeit gestartet haben?

Bedenken gab es keine, da ich durch Zufall bei einem Kollegen von mir auf die RD aufmerksam wurde. Vorab hatte ich mir bereits andere Dienstleister zum Vergleich angesehen. Der Kollege hat mir von der reibungslosen Zusammenarbeit mit diesem Dienstleister berichtet und betont, dass vor allem Ruhe in den Praxisalltag einzieht, da alle Telefongespräche direkt nach Düsseldorf geleitet werden. Die einzigen Bedenken hatte ich der Terminvergabe wegen, ob diese passend für unsere Praxis ver-

geben werden. Meine Mitarbeiterinnen wissen, wie viel Zeit ich jeweils benötige. Nachdem wir die entsprechenden Terminarten mit den korrekten Zeiten angelegt hatten, war aber auch das kein Problem mehr.

Wo liegt für Sie der Vorteil, die RD GmbH als Dienstleister zu buchen?

Der Vorteil dieser Kooperation ist für mich immens. Ich habe Ruhe, meine Mitarbeiter und ich können uns auf unsere Kernkompetenz konzentrieren! Ich weiß auch, dass meine Patienten nicht mit einem Computer reden, sondern menschliche Ansprechpartner haben. Das ist mir sehr wichtig. Zusätzlich haben wir uns gemeinsam Gedanken über Vorgaben gemacht, unsere



Praxissoftware optimiert und das Know-how unserer Mitarbeiter in der Praxissoftware abgebildet. Das hat den sehr angenehmen Nebeneffekt, dass wir zukünftig viel schneller neue Kolleginnen in der Praxis einarbeiten können. Kürzlich habe ich die Terminerinnerung für längere Termine dazugebucht, um die Ausfallquote zu verringern und Leerzeiten zu vermeiden.

Machen sich die wirtschaftlichen Vorteile für Ihre Praxis bereits bemerkbar?

Meine Kosten bei der RD GmbH entsprechen etwa einem Mitarbeiter, aber um das zu leisten, was die RD GmbH für mich leistet, müsste ich 2,5 Mitarbeiter einstellen. Da liegt der Vorteil klar auf der Hand. Durch die Terminerinnerungen kommen mehr Patienten zur Behandlung, die abrechenbar sind, oder machen Terminslots frei, die schnellstmöglich neu vergeben werden können. Zusätzlich kann ich meine Praxis im Urlaub – oder wie gerade erst zu Karneval – schließen und völlig entspannt wegfahren, da mir keine Neupatienten verloren gehen. Früher musste eine Mitarbeiterin in der Praxis Telefondienst leisten. Das sind nur einige unmittelbar offensichtlichen, wirtschaftlichen Vorteile.

Hat sich die Zusammenarbeit auf Ihre Praxisabläufe ausgewirkt?

Nein. Die RD GmbH hat sich ganz und gar auf uns eingelassen. Um meine Abläufe darzustellen, war es allerdings notwendig, meine Praxissoftware präziser zu befüllen. Es gab einige Projekte, die ich vor mir hergeschoben habe und die ich nun realisieren konnte, da wir hier alle mehr Zeit und Ruhe für diese Dinge haben.

Ist eine bessere Terminauslastung (kleinere No-show-Rate) für Sie als Praxisinhaberin spürbar?

Ja, deutlich. Es gibt noch keine Auswertungen dazu, aber gefühlt hat sich die Auslastung um circa 20 Prozent verbessert.

Gibt es Feedback der Patienten zur besseren Erreichbarkeit?

Da wir früher mit hohem personellen Einsatz eine gute Erreichbarkeit aufrechterhalten haben, gab es vorher keine Beschwerden. Auch seit der Zusammenarbeit mit der RD GmbH gibt es keine. Die Patienten merken nicht einmal, dass sie nicht mit der Praxis telefonieren.

Haben Sie in Ihrem Kollegennetzwerk von uns erzählt, und wenn ja, wie war das Feedback?

Es ist noch immer ungewöhnlich für viele Kollegen, ich kann aber nicht verstehen, warum das nicht jeder macht.

Wie empfinden Ihre Partner und Mitarbeiter die Veränderungen?

Alle sind glücklich, dass endlich nicht mehr das Telefon klingelt. Rückrufe, die die RD aufnimmt, können gut vorbereitet zurückgerufen werden. Meine Mitarbeiter haben dadurch sehr viel mehr Zeit für ihre Aufgaben in der Praxis.

Prüfen Sie die individuellen Möglichkeiten für Ihre Praxis in einem Gespräch mit Ihrer persönlichen Ansprechpartnerin Daniela Grass (Tel.: +49 211 699385-02).

Weitere Informationen unter www.rd-servicecenter.de

Telefonie, inklusive positiver Nebeneffekte



© Dr. Kreuter

Die Ruhe in der Praxis hat so viele positive Nebeneffekte, die anfänglich nicht im Fokus standen. Der Datenschutz ist gewährleistet, da die Patienten im Wartezimmer keine Telefonate mehr mit hören. Meine persönliche Planung ist viel flexibler und kann dem Patientenaufkommen angepasst werden. Die Mitarbeiter machen weniger Fehler, da sie konzentrierter arbeiten. Die Ausbildung und Betreuung des Rezeptionspersonals liegt in der Verantwortung der RD GmbH und belastet mich daher auch nicht. Perfekt! Ich fühle mich mit meiner Entscheidung absolut wohl.

(Dr. Andrea Kreuter)

Hier geht's zu mehr Informationen
unter www.rd-servicecenter.de

