„Die **durchgängige** Erreichbarkeit ist heute ein Muss.“

Ein Beitrag von Daniela Grass

[PRAXISMANAGEMENT] Das Klingeln des Telefons am Empfang lässt sich kaum ausblenden und sorgt, je länger es unbeantwortet bleibt, für zunehmende Unruhe. Der Stresslevel bei Mitarbeitenden steigt, während Anrufer frustriert auflegen und womöglich eine andere Praxis anwählen. Die Lösung: die Telefonie outsourcen! Und zwar nicht an ein x-beliebiges Callcenter, sondern an einen Anbieter mit medizinischem Know-how, dessen Services sich ausschließlich an Praxen und Kliniken richten und die sich bestens mit der Dynamik von Patientengesprächen auskennen. Genau diesen Schritt ist Dr. Gaby Friedrich gegangen und berichtet darüber.

Ausgebildete ZMF

Arbeiten **live** in der Praxissoftware



© Dr. G. Friedrich & Dr. F. Friedrich

„Früher war der erste Tag nach dem Urlaub ein Chaos, weil das Telefon ununterbrochen klingelte. Jetzt nimmt RD auch während unseres Urlaubs Anrufe entgegen, sodass alles geordnet weiterläuft.“

(Dr. Gaby Friedrich)

Frau Dr. Friedrich, vor sechs Jahren haben wir bereits ein Interview geführt, als Sie ein Jahr mit uns gearbeitet haben. Inzwischen sind es sieben Jahre der Zusammenarbeit. Was hat Sie damals dazu bewegt, uns als Dienstleister zu wählen und die Telefonie auszulagern?

Schon vor 2018 haben wir gemerkt, dass unser Empfangspersonal das Anrufaufkommen nicht mehr bewältigen konnte. Obwohl wir eine Bestellpraxis sind, ist unser Empfang stark frequentiert. Unsere Mitarbeiterinnen mussten sich immer zwischen den Patienten vor Ort und den Anrufern entscheiden. Da unser Fokus auf den Patienten im direkten Kontakt lag, verpassten wir viele Anrufe. Patienten beklagten sich zunehmend über die schlechte Erreichbarkeit, was uns nicht zufriedenstellte.

Mein Mann wurde auf die RD aufmerksam, und nachdem wir einige Zeit darüber nachgedacht hatten, nahm ich Kontakt mit Ihnen auf. Ich hatte viele Bedenken und wir haben monatelang darüber gesprochen, bevor wir die Entscheidung getroffen haben. Letztlich haben wir uns für die RD GmbH entschieden, weil sie live in unserer Praxissoftware arbeiten und die Telefonate ausschließlich von ausgebildeten Zahnmedizinischen Fachangestellten durchgeführt werden. Diese Kombination aus technischer Integration und fachlicher Kompetenz hat uns überzeugt.

Ja, ich erinnere mich gut, dass es von der ersten Anfrage bis zur Entscheidung fast ein Jahr dauerte. Welche Bedenken hatten Sie damals?

Da waren viele Fragen: Welche Kosten kommen auf uns zu? Wie funktioniert die Integration in unsere Praxissoftware? Wie verhindern wir doppelte Terminvergaben? Heute kann ich sagen, dass sich jeder investierte Euro absolut gelohnt hat. Unsere Mitarbeiterinnen können sich voll auf die Patienten vor Ort konzentrieren und wissen, dass sich unser Telefonteam professionell um die Anrufer kümmert. Auch der zunehmende Personalmangel ist ein Faktor: Wenn eine Mitarbeiterin krank ist, funktioniert der Praxisalltag trotzdem reibungslos. Diese Sicherheit ist unbezahlbar.

*Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Gab es während der Zusammenarbeit Learnings oder Anpassungen, die Sie vorgenommen haben?
Ja, zu Beginn hatten wir einen sehr umfangreichen Leistungskatalog. Im Laufe der Jahre haben wir die Abläufe optimiert und vereinfacht. So sind viele Bedenken nach und nach verschwunden. Auch die Kommunikation und Zusammenarbeit haben sich weiterentwickelt. Heute funktioniert vieles intuitiv, und unser Telefonteam kennt die Abläufe in unserer Praxis bestens.

Wie haben Ihre Patienten die Umstellung aufgenommen?
Anfangs waren einige skeptisch, insbesondere langjährige Patienten, die das Empfangsteam gut kannten. Doch heute ist das kein Thema mehr. Viele haben mittlerweile ihre Lieblingsagenten, mit denen sie gerne sprechen. Die Akzeptanz ist also vollständig gegeben.

Wie ist das Feedback Ihrer Kolleginnen und Kollegen, denen Sie von uns berichtet haben?
Viele haben dieselben Sorgen wie ich damals – insbesondere hinsichtlich Hardware und Softwarelizenzen. Doch mein Mann und ich haben entschieden, dass es besser ist, einen Rückruf zu planen, als dass Patienten gar nicht erst durchkommen. Die durchgängige Erreichbarkeit ist heute ein Muss.

Wie empfinden neue Mitarbeiterinnen die Zusammenarbeit mit der RD GmbH?
Gerade beim Onboarding ist es eine riesige Erleichterung. Unsere neueste Empfangsmitarbeiterin, eine Quereinsteigerin, konnte sich in Ruhe in die Praxisabläufe einarbeiten, da sie nicht telefonieren musste. Das reduziert Stress und sorgt für eine sanfte Einarbeitung.

Gab es positive Nebeneffekte, mit denen Sie nicht gerechnet hatten?
Ja! Ein Beispiel ist unser Praxisurlaub. Früher war der erste Tag nach dem Urlaub ein Chaos, weil das Telefon ununterbrochen klingelte. Jetzt nimmt RD auch während unseres Urlaubs Anrufe entgegen, sodass alles geordnet weiterläuft. Ein weiteres Beispiel ist die Vertretungsregelung: Früher haben wir die Vertretung einfach auf den Anrufbeantworter gesprochen, was für die Vertretungspraxis oft problematisch war. Heute klären die Agents zuerst ab, wie dringlich das Anliegen ist, bevor sie die Nummer der Vertretung herausgeben. Das kommt bei unseren Vertretungspraxen sehr gut an. ■

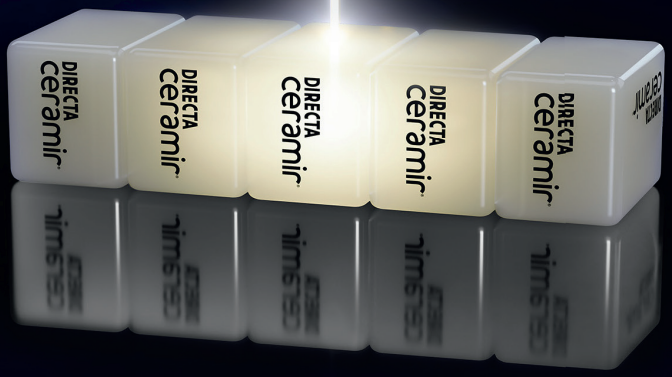
Weitere Infos zu den Angeboten der RD GmbH auf: **www.rd-servicecenter.de**.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ANZEIGE

DIRECTA
ceramir®
CAD/CAM BLOCKS

Die neue Generation von Keramiken.



Biokeramisches Material - Von der Natur inspirierte Innovation.

Effektiver Arbeitsablauf - Einfach Polieren und Zementieren.

Hohe Kantenstabilität und Frakturresistenz.



”CERAMIR CAD/CAM BLOCKS von Directa sind die NextGen CAD/CAM Blöcke für labor- und chairsidefertigte zahnfarbene adhäsive Restaurationen.”

Prof. Ivo Krejci
Universität Genf

Für mehr Informationen zu den Produkten scannen Sie gerne den QR-Code.