

Huisartsenpraktijk Smits en Van Leersum te Muiden verbetert bereikbaarheid met BoXiT auto attendant

Gepubliceerd: december 2003

Huisartsenpraktijk Smits en Van Leersum in Muiden heeft onlangs BoXiT auto attendant van Active Voice geïnstalleerd. Dit product biedt een automatische telefoniste die ervoor zorgt dat de bellers eenvoudig naar het juiste toestel worden doorverbonden. Verder biedt BoXiT auto attendant een aantal voicemailboxen, zodat de bellers berichten achter kunnen laten. Het resultaat is, dat de huisartsenpraktijk beter bereikbaar is.

Situatie

De huisartsenpraktijk van de artsen Smits en Van Leersum is een drukke praktijk in Muiden. Samen met 2 assistenten en 2 apothekersassistenten voorzien zij hun patiënten van zorg. Patiënten kunnen er terecht voor consulten en zij kunnen er hun medicijnen betrekken uit de doktersapotheek.

4 antwoordapparaten vervangen door 1 BoXiT

Zoals in elke praktijk is er bij de huisartsen Smits en Van Leersum veel telefoonverkeer. Omdat er geen enkel telefoontje gemist mag worden, werd er gebruik gemaakt van 4 antwoordapparaten. Twee antwoordapparaten voor de huisartsen, één voor de nachtmelding en één voor de receptenlijn. Voorheen zorgde KPN ervoor dat de telefoonnummers naar het juiste antwoordapparaat werden geleid, maar met het verdwijnen van deze dienst hebben Smits en Van Leersum naar een adequate nieuwe oplossing gezocht. Hierbij konden Active Voice en Teuwissen Technisch Bedrijf een goede rol vervullen met hun BoXiT producten.

De praktijk is altijd bereikbaar

Smits en Van Leersum hebben voor een BoXiT gekozen die 4 gesprekken tegelijk kan aannemen. De automatische telefoniste neemt de binnenkomende gesprekken direct aan en voorziet de bellers van de eerste informatie. Daarna wordt de beller doorverbonden met de juiste persoon, waarna de BoXiT lijn weer vrij is om het volgende gesprek aan te nemen. Zo zijn de lijnen dus nooit lang bezet. De producten uit de BoXiT serie hebben flexibele aantallen voicemailboxen en lijnen. Voor iedere praktijk is er dus een passend systeem.

Overzicht oplossing

Klantprofiel

Naam: Huisartsenpraktijk Smits en Van Leersum

Bedrijfstak: Huisartsen

Locatie: Muiden

Telefooncentrale: Samsung Compact

Active Voice oplossing: BoXiT auto attendant (4 lijnen en 8 voicemailboxen)

Voordelen

- Meerdere antwoordapparaten overbodig
- Dag en nacht bereikbaar
- Meerdere gesprekken tegelijk aannemen
- (Externe) notificatie van berichten
- Dag-, nacht-, pauze- en vakantiemeldingen worden automatisch ingeschakeld
- Mogelijkheden voor aparte receptenlijnen, spoedlijnen e.d.

Berichten ook buiten de praktijk afluisteren

Wanneer een medewerker van de praktijk in gesprek is, wordt de beller naar een voicemailbox doorverbonden en hoort hij de melding, dat de assistente hem op dat moment niet te woord kan staan.

De voicemailboxen van BoXiT kunnen ook zo worden ingesteld, dat de beller niet alleen een melding hoort, maar dat hij ook een voicemailbericht kan achterlaten. Dit bericht wordt dan op de betreffende telefoon genotificeerd door een knipperend lampje of een onderbroken beltoon. Overigens kunnen voicemailberichten die voor anderen van belang zijn, worden doorgestuurd. Het is niet meer nodig om deze berichten uit te schrijven en aan de juiste persoon te geven.

Externe notificatie van voicemailberichten is ook mogelijk. Soms zijn de artsen niet aanwezig in de praktijk, maar willen ze toch op de hoogte blijven van de berichten. In zo'n geval kan BoXiT de berichten extern notificeren en belt BoXiT naar bijvoorbeeld hun GSM, privé-nummer of pager.

De nachtmelding wordt automatisch ingeschakeld

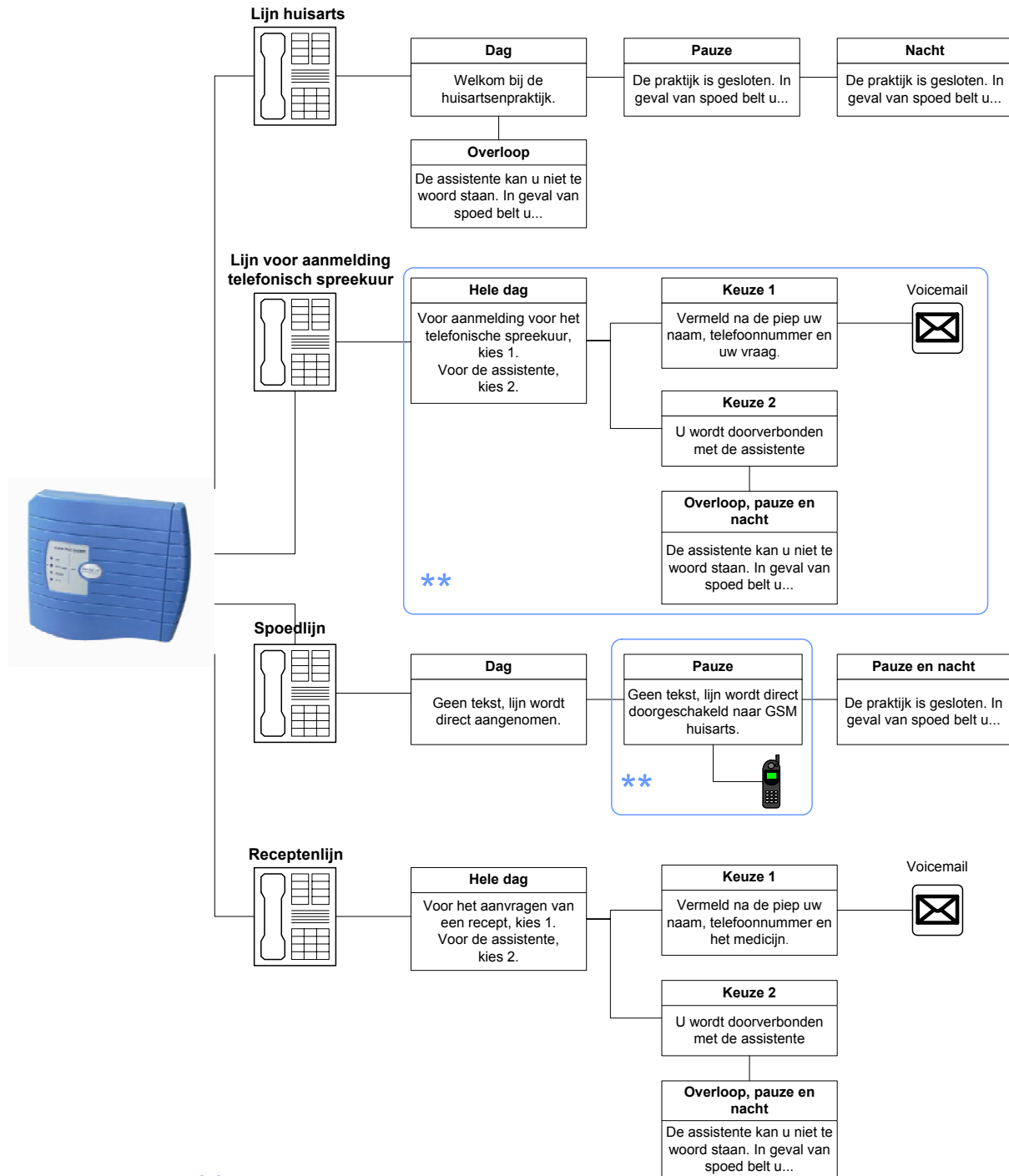
Tijdens de lunchpauze en aan het eind van de middag hoeven de assistenten niet meer de melding over de doktersdienst handmatig in te schakelen. BoXiT doet dit zelf, volgens een vooraf geprogrammeerd schema. In dit schema kunnen de standaard openingstijden weergegeven worden en er is ruimte voor feestdagen, vakanties en pauzes. Voor iedere gelegenheid kan een andere begroeting worden opgenomen, zodat de beller op elk tijdstip met de juiste informatie wordt begroet. In de informatie die de beller te horen krijgt, kunnen bijvoorbeeld de openingstijden en de tijdstippen voor speciale spreekuren worden weergegeven.

De receptenlijn in de praktijk



De huisartsen in Muiden hebben een receptenlijn ingericht op het BoXiT-systeem. BoXiT vraagt de beller eerst bij welke huisarts diegene ingeschreven is. Daarna wordt hij naar de juiste voicemailbox doorverbonden en krijgt hij de gelegenheid om naam, geboortedatum en het betreffende medicijn in te spreken. Beide artsen ontvangen dus alleen nog maar de receptaanvragen die voor hen bestemd zijn. Dit bespaart enorm veel tijd omdat ze niet eerst alle aanvragen hoeven te beluisteren en een verdeling hoeven te maken welke berichten voor welke arts bestemd zijn.

Situatieschets Huisartsenpraktijk Smits en Van Leersum





Meer informatie

Wilt u meer weten over de BoXiT oplossingen van Active Voice? Wij beschikken over een uitgebreid netwerk van resellers die u kunnen helpen met de keuze van de juiste BoXiT en de inrichting en installatie ervan.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze sales support afdeling op nummer 036 546 1212. U kunt ook een e-mail sturen aan sales@activevoice.nl.

Over Active Voice

Active Voice is producent van voicemailsystemen, spraak-oplossingen, PC-gebaseerde unified messaging systemen en Computer Telephony Integration (CTI) oplossingen. Deze producten maken het de gebruikers mogelijk om op de meest gemakkelijke en efficiënte wijze te communiceren.

Gebruikers kunnen hun berichten (voicemail, e-mail en fax) overal, op ieder tijdstip en met het communicatiemedium van hun keuze beheren. Dit zorgt voor een betere bereikbaarheid van hun bedrijf en ze kunnen sneller inspelen op de wensen van hun klanten.

Sinds 2003 zijn er over de gehele wereld meer dan 120.000 systemen verkocht in bijna iedere bedrijfstak. Active Voice producten worden verkocht en ondersteund door een wereldwijd netwerk van onafhankelijke telecommunicatie resellers, fabrikanten van telecommunicatieapparatuur, strategische partners en computer resellers in meer dan 60 landen.

Active Voice BV – Versterkerstraat 3d – 1322 AN Almere – Nederland

Tel. +31 (0)36 546 1212 – Fax +31 (0)36 546 1213

sales@activevoice.nl – www.activevoice.nl

©2003 Active Voice BV. Specificaties onderhevig aan veranderingen. Merk- en productnamen in dit document zijn handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren. Dit klantprofiel is alleen voor informatiedoeleinden. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

