

DAMOVO

Zufriedene Patienten
dank verbesserter Kommunikation



Change Driver

Der CTO eines belgischen Klinikverbunds mit 3500 Mitarbeitern an 5 Standorten hatte zwei Hauptziele bei der Einführung eines neuen Kommunikationssystems - die Verbesserung des Patientenservice und die Minimierung von Terminversäumnissen. Die Wartezeit für die über 530.000 Anrufer im Monat sollte verkürzt, und die ständig weiter steigende Zahl von Anrufen effizienter bewältigt werden, ohne die Anzahl der Agenten zu erhöhen. Darüber hinaus sollte die Effizienz der Terminbuchungen verbessert werden, um so die Anzahl der stationären und ambulanten Terminversäumnisse zu reduzieren.

DAMOVO

An X-ray image of a human hand, showing the bones of the fingers and palm. The image is displayed on a screen with the Damovo logo and a percentage in the top left corner.

DAMOVO

87 %



Damovo Approach

In enger Zusammenarbeit mit der Klinik hat Damovo eine benutzerfreundliche Mittel-Lösung implementiert, die die Anrufabwicklung und Terminvergabe transparenter macht. Eine Unified Communications und Contact Center Lösung bestehend aus Mittels MiVoice MXOne, MiContact Center Enterprise und Mitel OneBox Unified Messaging wurde implementiert, um die fünf verschiedenen Standorte in einem einzigen virtuellen Team zusammenzuführen, das in der Lage ist, die gesamte Kundenkommunikation zu verwalten. Alle eingehenden Kontakte werden mittels eines interaktiven Sprachassistenten weitergeleitet, um sicherzustellen, dass die Patienten auf Anhieb mit der richtigen Abteilung verbunden sind. Wenn keine Mitarbeiter verfügbar sind, haben Patienten die Möglichkeit, einen Rückruf unter Angabe ihrer bevorzugten Kontaktnummer anzufordern.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **Patient**

Die Patienten werden per SMS an anstehende Termine erinnert und können leicht auf Bestätigungen oder Verschiebungen reagieren

Reklamationen und Wartezeiten konnten drastisch reduziert werden

Erreichbarkeit für Kunden wurde durch das leicht zugängliche Online-Terminbuchungssystem erweitert.

So profitieren die **Kliniken**

Eingehende Anrufe, bei denen in den letzten Jahren ein Anstieg von 30% verzeichnet worden war, werden nun mit der gleichen Anzahl von Agenten effizienter bearbeitet

Die interne Kommunikation wurde ebenfalls merklich verbessert.