

„Hallo, hier ist Pia, die digitale Telefonassistentin der GET Therapie GmbH.“

Liebe Patientinnen und Patienten,

damit Sie uns künftig besser telefonisch erreichen können, haben wir unser Team in Goslar um eine digitale Telefonassistentin verstärkt, die rund um die Uhr aktiv geschaltet ist. Das bedeutet ganz konkret: Sobald unsere Mitarbeiterinnen mit Patient/innen am Telefon oder anderen Verwaltungsaufgaben beschäftigt sind, übernimmt unsere smarte Sprachassistentin „Pia“ das Telefonat.

Der Unterschied zum Anrufbeantworter: Die digitale Assistentin startet einen einfachen interaktiven Dialog, in dem die persönlichen Daten und das jeweilige Anliegen strukturiert aufgenommen werden. Die Inhalte des Gesprächs werden vom System aufgezeichnet und die erfassten Informationen werden für unsere Mitarbeiterinnen übersichtlich und strukturiert dargestellt. Dies ermöglicht dann, effizient die einzelnen Anliegen zu bearbeiten und zügig zu beantworten – z.B. per SMS oder auch Rückruf – jedoch nur dann, wenn die im Dialog abgefragten Informationen auch vollständig genannt wurden (Name, Geburtsdatum, Anliegen, Krankenversicherung).

Mit der Nutzung dieser modernen Technologie auf der Basis von künstlicher Intelligenz verbessern wir den Service für unsere Patient/innen und gleichermaßen entlasten wir die Mitarbeiterinnen in unserer Zentrale: Einerseits können so von Ihnen Terminwünsche, Terminabsagen, Rückfragen, etc. per Telefon platziert werden – es gibt kein „besetzt“ oder „Durchklingeln“, kein unnötiges Warten. Gleichzeitig kann sich unser Team in der Zentrale dann genau mit Ihrem Anliegen befassen und sie gezielt und kompetent zurückrufen.

Herzliche Grüße
Ihr Team der GET Therapie GmbH

Und so einfach funktioniert es:

1) **Unter unserer zentralen Rufnummer anrufen: 05321 518200**

Die smarte Telefonassistentin nimmt Ihren Anruf an, wenn unser Team in der Zentrale gerade anderweitig beschäftigt ist. So müssen Sie nicht unnötig lange warten oder mehrmals probieren, uns zu erreichen.

2) **Anliegen angeben: „Termin“ oder „Terminabsage“ oder „Nachricht“** Nennen Sie zu Beginn des Gesprächs ganz kurz den Grund Ihres Anrufes: Terminanfrage oder Terminabsage oder sonstige Nachrichten (z.B. Rückfrage)

3) **Abgefragte Details hinterlassen**

Bitte sprechen Sie langsam und deutlich, wenn von der Assistentin nach Details zu Ihrem Anliegen sowie Ihren Daten (Name, Geburtstag, Krankenversicherung, Telefonnummer) gefragt wird. So können die Daten korrekt notiert werden und wir uns per Rückruf oder SMS bei Ihnen entsprechend melden.

HINWEIS:

Ohne Nennung von Anliegen, Name und Telefonnummer ist für uns keine Rückmeldung möglich!