



Hallo, ich brauche bitte einen Termin bei Ihnen.

Alles klar, wann haben Sie Zeit?

Am Besten wäre Montag früh.

Sehr gerne, ich trage Sie für Montag um 09:00 Uhr ein.



Ihr individueller Telefonassistent, um Anrufe zu automatisieren

Was zeichnet den VITAS Telefonassistenten aus?

Unser intelligenter Telefonassistent bietet vielseitige Unterstützung in verschiedenen Bereichen. Aber was macht ihn so besonders? In diesem Artikel möchten wir Ihnen drei herausragende Funktionen des telefonischen Sprachassistenten vorstellen.

Der Telefonassistent führt mehrere Gespräche gleichzeitig

Normalerweise sind Gespräche durch die verfügbare Anzahl an Mitarbeitern begrenzt. Wenn alle Leitungen belegt sind, landen Anrufe in der Warteschleife oder werden durch ein Besetztsymbol signalisiert.

Stellen Sie sich vor, es gäbe eine einfache Lösung dafür!

Unser Telefonassistent kann hunderte Gespräche parallel führen, was besonders während Spitzenanrufzeiten, wie morgens, von großem Vorteil ist.

Ein Vergleichsszenario in einer Arztpraxis zeigt dies deutlich:

- **Ohne VITAS:** Das Telefon klingelt und ein:e Mitarbeiter:in nimmt den Anruf entgegen, um einen Termin zu vereinbaren. Währenddessen rufen weitere Patient:innen an, von denen 90 % nur ein Rezept oder eine Überweisung benötigen. Alle Anrufenden landen jedoch zunächst in der Warteschleife.
- **Mit VITAS:** Der Telefonassistent begrüßt alle Anrufenden und lässt sie ihre Anliegen schildern. Dabei werden alle notwendigen Informationen abgefragt, sodass die Patient:innen danach ihrem Alltag nachgehen können. Die gesammelten Daten werden strukturiert in der VITAS Plattform bereitgestellt, die später eingesehen werden können.

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass die Fähigkeit, Anrufe parallel zu bearbeiten, für beide Seiten einen großen Vorteil darstellt. Dies gilt nicht nur für Arztpraxen, sondern auch für zahlreiche andere Branchen.



Hallo, ich brauche bitte einen Termin bei Ihnen.

Alles klar, wann haben Sie Zeit?

Am Besten wäre Montag früh.

Sehr gerne, ich trage Sie für Montag um 09:00 Uhr ein.



Der Telefonassistent passt sich Ihren Anforderungen an

Eine Arztpraxis benötigt das Geburtsdatum des Anrufenden, um dessen Anliegen zu bearbeiten, während für eine Hausverwaltung die Adresse und Art der Immobilie wichtiger sind.

Wie lassen sich so unterschiedliche Anwendungsfälle in einem Telefonassistenten vereinen?

Die Antwort liegt in den umfangreichen Anpassungsmöglichkeiten der VITAS Plattform. Statt vorgefertigter Bandansagen bietet VITAS hohe Individualisierungsmöglichkeiten. Wir liefern das Grundgerüst, und Sie konfigurieren den Telefonassistenten speziell für Ihre Bedürfnisse.

Das klingt kompliziert? Keine Sorge, es sind weder technische Vorkenntnisse noch spezielle Software nötig. Einfach im Browser einloggen und den Assistenten selbstständig über die intuitive Benutzeroberfläche konfigurieren.

Der Telefonassistent führt Gespräche in natürlicher Sprache

Roboter am Telefon wirken oft steif und unnatürlich. Im Gegensatz zu klassischen Bandansagen wurde unser Telefonassistent so entwickelt, dass ein natürlicher Dialog entsteht – fast wie mit einem echten Menschen.

Anstatt einer festen Struktur zu folgen, reagiert unser Assistent flexibel auf die Aussagen der Anrufenden. So erkennt er beispielsweise, wenn eine Ja-/Nein-Frage unzureichend beantwortet wird oder fragt nach der bevorzugten Uhrzeit für einen Termin.

Dadurch sind Abweichungen und Rückfragen im Gesprächsverlauf möglich, wie es in realen Gesprächen üblich ist.

Nicht zuletzt bleibt zu betonen, dass VITAS weit über die standardmäßige DSGVO-Konformität hinaus geht, wir sind ISO 27001 zertifiziert und komplett in Deutschland entwickelt und gehostet. Besonders im Gesundheitswesen, wo mit hochsensiblen Patientendaten gearbeitet wird, ist dies ein enormer Vorteil.

Selbst ausprobieren

Genug Theorie! Wenn Sie den Telefonassistenten nun in Aktion erleben möchten, probieren Sie ihn in einem kostenfreien Testzeitraum aus. In den 30 Tagen können Sie den Assistenten für Ihren speziellen Anwendungsfall konfigurieren: www.telefonassistent.de/testen