



Nr.	Abstract	
	Themen-Einreicher	AudioCodes
	Referent	Erik Heirman
	Klinik-Partner als Referenz	UK Düsseldorf, UK RWTH Aachen, UK Essen, Klinikum Bad Bramstedt (TBC)
	Klinik als Entwicklungspartner	N/A
	Klinik-Referent	TBC
	<p>Thema</p> <p>Titel: Wie intelligente Anrufassistenten das Serviceerlebnis des Patienten wandeln und den Einsatz von Kundendienst-Ressourcen im Gesundheitswesens optimieren.</p> <p>AC Voca, eine Tochtergesellschaft von AudioCodes, entwickelt sprachgesteuerte Anrufassistenten für das Gesundheitswesen, Klinken und Krankenhäuser. Die Lösung liefert eine Spracherkennung eingehender Anrufe als auch interner Anrufe zwischen dem medizinischen Personal.</p>	
1	<p>Vorstellung der Problemstellung</p> <p>Unternehmen aus dem Gesundheitswesen kämpfen oft mit einem guten Serviceerlebnis der Kunden: Mit tausenden täglich eingehenden Patientenrufen ist es oft schwierig allen Patienten gerecht zu werden. Durch die gewünschte Weiterleitung zu hunderten von medizinischen Abteilungen oder Nebenstellen ist die ursprüngliche Telefonliste nicht mehr zeitgemäß. Für Telefonisten wird es zunehmend schwieriger eingehende Anrufe effizient, freundlich und professionell zu beantworten und diese bis zum gewünschten Ziel weiterzuleiten. Neben einfachen „Weiterleitungsanrufen“ müssen sie sich auch um weit komplexere Anrufe und Aufgaben kümmern. Mittelständische und größere Unternehmen stehen stets vor der Herausforderung, einfachere Kommunikationswege zu finden, um ein produktives Arbeitsumfeld zu schaffen. Allgemeinen Erfahrungen zufolge stellen der Rufaufbau und die Weiterleitung von Gesprächen innerhalb eines Unternehmens eine Herausforderung dar, die wertvolle Aufmerksamkeit, Zeit und Geld erfordert.</p>	
2	<p>Darstellung von Aufgabenstellung / Thema / Zielen</p> <p>Durch die Nutzung eines intelligenten sprachgesteuerten Anrufassistenten können Unternehmen aus dem Gesundheitswesen, Medizinische Einrichtungen, Krankenhäuser und Kliniken eine starke Verbesserung des Kundenservice erfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unmittelbare Anrufvermittlung dank 24/7 Verfügbarkeit • Operatorunterstützung während Stoßzeiten, an Feiertagen und Wochenenden • Stärkere Verfügbarkeit von Telefonisten für komplexe Anrufe • Sofortige Steigerung des Serviceerlebnisses durch die Bereitstellung von medizinischen Services oder Informationen <p>Zusätzlich zu den genannten Vorteilen der Lösung, können interne Mitarbeiter ihre Produktivität durch ein vereinfachtes Anruferlebnis steigern. Mitarbeiter müssen nicht mehr die Rufnummern der diensthabenden Kollegen raussuchen, sondern können einfach durch Nennung des Namens verbunden werden.</p>	



ENTSCHEIDERFABRIK

3	<p>Erläuterung der Lösungsvorschläge/ naming the proposal of solution</p> <p>VocaNOM - VocaNOM powered by AudioCodes ist eine datenschutzkonforme Spracherkennungslösung, die einfache Sprachwahlfunktionen bietet und dabei nur minimale Nutzeraufmerksamkeit für den Wählvorgang erfordert. Mit VocaNOM können alle Mitarbeiter eine bestimmte, zugeordnete Nummer wählen oder die VocaNOM-App (für iOS und Android) nutzen, um auf einfachste Weise Anrufe zu tätigen, indem sie lediglich den Namen des Mitarbeiters nennen müssen.</p> <p>VocaONE - VocaONE ist eine datenschutzkonforme Spracherkennungslösung welche es Kliniken und Unternehmen aus dem Gesundheitswesen ermöglicht, täglich tausende von Anrufen effizient zu bearbeiten. Basierend auf dem AudioCodes Spracherkennungsengine ermöglicht VocaONE Kunden ein exzellentes Serviceerlebnis mit 24/7 Verfügbarkeit, keinen Wartezeiten und direkter, automatischer Anrufweiterleitung.</p>
4	<p>Beschreibung der Leistungen der „Themen Einreicher“</p>



ENTSCHEIDERFABRIK

VocaNOM - VocaNOM powered by AudioCodes ist eine speziell für Unternehmen konzipierte Spracherkennungslösung, die einfache Sprachwahlfunktionen bietet und dabei nur minimale Nutzeraufmerksamkeit für den Wählvorgang erfordert. Die VocaNOM-Sprachwahllösung bedeutet, dass Mitarbeiter nicht länger nach Telefonnummern suchen, Kontaktdaten für Mitarbeiter lokal speichern oder – falls sie im Auto sitzen – ihre Sicherheit riskieren müssen. Neben der üblichen Nutzung als interne Sprachwahllösung dient VocaNOM auch als sprachgesteuerter automatischer Assistent zur Weiterleitung externer Anrufer, die ein Unternehmen über dessen Hauptrufnummer erreichen. Die VocaNOM-Lösung kann auf der Hauptleitung des Unternehmens eingerichtet werden, sodass sich Anrufer durch ihre eigene Sprachansage zum gewünschten Gesprächspartner oder der zuständigen Abteilung durchstellen lassen können. Eine manuelle Weiterleitung eingehender Anrufe durch Mitarbeiter der Telefonzentrale ist somit nicht mehr notwendig. VocaNOM unterstützt verschiedene Formate und Berechtigungen für Rufumleitungen, sodass der Administrator je nach Anrufer (Mitarbeiter/Führungskraft/beliebiger externer Anrufer) eingehende Anrufe an unterschiedliche Zielapparate umleiten kann.

VocaONE - Mit VocaONE können Organisationen, die zahlreiche Nebenstellen in ihren verschiedenen Abteilungen, Zweigniederlassungen oder sonstigen Geschäftsbereichen betreiben, über eine einzige Rufnummer sämtliche eingehenden Anrufe abwickeln. Durch die besondere Kompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Organisationsbereichen in den verschiedensten Branchen erfahren Anrufer ein bedienungsfreundliches, intuitives Nutzererlebnis ohne Verwendung von IVR- oder DTMF-Telefonmenüs. VocaONE beinhaltet eine spezielle Analyseumgebung, die detaillierten Informationen über Verbindungs- und Nutzungsdaten, Anrufziele und Weiterleitungsraten bereitstellt und Organisationen somit eine optimale Anrufverteilung auf ihre Mitarbeiter und gesteigerte Rendite ermöglicht.

Alle AC Voca Lösungen beinhalten einen Spracherkennungsengine, der auf einer modernen AI Architektur mit eingebautem Guided-NLU (Natural Language Understanding) basiert.

Beispielsweise fragt ein Patient danach zur Abteilung für „Leberbehandlungen“ weitergeleitet zu werden. VocaONE versteht dieses Anliegen und leitet den Anrufer automatisch für Nephrologischen Abteilung weiter.

5 Darstellung der Anforderungen an die „Themen Partner“

Alle AC Voca Lösungen für das Gesundheitswesen sind als on-premise Lösung verfügbar. Die Sicherheit der Gesundheits- und Patientendaten werden jederzeit sichergestellt (die Lösungen sind mehrfach zertifiziert: ISO 9001, ISO 14001, ETSI World Class Standards, CE, OHSAS 18001 and TUV Rheinland). Mit den AudioCodes Lösungen kann der sprachgesteuerte Anrufassistent einfach in jede Unternehmensumgebung integriert werden.

6 Darlegung der Anforderungen im Hinblick auf eine nachhaltige Themenbearbeitung



ENTSCHEIDERFABRIK

Nach Abschluss des PoC wird der Kunde vom AudioCodes Voice.AI Team durch Consulting und Support weiter unterstützt. Dieses Team beinhaltet neben Entwicklern auch Analysten, Produktspezialisten und Sprachforscher, die ein optimales Nutzungserlebnis der AC Voca Lösung sicherstellen. Mit dem für den Kunden angepassten Web Interface von AC Voca können jederzeit bestehende Daten wie das Anrufverhalten analysiert werden. So kann jederzeit ein optimales Benutzererlebnis sichergestellt werden.