

aurora teleQ
Hoe werkt het?

LanTel

Verschillende gesprekken vragen om specifieke competenties en prioritering

Er komen dagelijks verschillende gesprekken binnen. Met TeleQ kan je deze categoriseren. Als voorbeeld gebruiken we inkomende gesprekken voor een huisartsenpraktijk. Via het keuzemenu van TeleQ geeft de beller aan wat voor gesprek het is.

-  Intercollegiaal overleg
-  Afspraak maken voor huisartsbezoek
-  Uitslag opvragen van een onderzoek
-  Artsen spreekuur
-  Spreken met de Assistente
-  Annuleren van een afspraak

De situatie zonder teleQ kunnen de assistenten niet alle gesprekken afhandelen tijdens piekuren

In de praktijk zijn drie assistentes werkzaam. Je ziet dat ze in de ochtendpiek niet alle gesprekken kunnen beantwoorden. Er wordt voor van alles gebeld en alles gaat door elkaar. Wordt het ene gesprek opgehangen, dan komt de volgende alweer binnen.



aurora teleQ

LanTel

Met TeleQ verspreid je de gesprekken over de dag

Met TeleQ orden je alle inkomende gesprekken. De voicemailen van de mensen die een afspraak willen annuleren worden direct na de piek opgepakt. Mensen die bellen voor een gesprek met de huisarts of voor een uitslag krijgen te horen dat zij een terugbelafspraken in kunnen plannen in de middag. Op het afgesproken tijdstip worden ze dan teruggebeld door de assistente. In deze situatie kunnen zelfs twee i.p.v. drie assistentes de ochtendpiek aan.



aurora teleQ

LanTel