

Aurora teleQ: dé oplossing voor de bereikbaarheid van ziekenhuizen

Stelt u zich voor: u belt naar het ziekenhuis en hoeft niet in een telefonische wachtrij te wachten voor het antwoord op uw vraag. Het kan! Want met Aurora teleQ hoeven uw patiënten nooit meer te wachten. Zij kiezen gewoon voor een terugbelafpraak. Het slimme telefoonsysteem beperkt zo de wachttijd, verhoogt de patiënttevredenheid én verlaagt de werkdruk.

Een ziekenhuisbezoek is een stressvolle gebeurtenis voor veel mensen. En daar horen vaak veel vragen en telefoontjes bij. Die mensen wilt u natuurlijk goed te woord staan, maar zij zijn niet de enigen die bellen. Anderen bellen bijvoorbeeld voor een herhaalrecept, de uitslag van een onderzoek of het afzeggen van een afspraak. Het gevolg? Veel ziekenhuizen kampen met lange telefonische wachtrijen en daardoor met ontevreden patiënten en grote werkstress voor de assistent aan de telefoon. Veel patiënten hangen daardoor ook al op voordat ze hun afspraak hebben afgezegd.

Het kan ook anders.

Met Aurora teleQ geeft u prioriteit aan de belangrijkste telefoontjes en laat u patiënten kiezen wat nodig is: nu blijven wachten? Of op een later tijdstip teruggebeld worden? Maar liefst 50 procent van de dagelijkse telefoontjes naar gezondheidscentra of ziekenhuizen zijn al vóór 10 uur 's morgens. Met Aurora teleQ hoeft u die niet meteen af te handelen; u belt gewoon later terug.

In 3 stappen naar blije patiënten

Met Aurora teleQ brengt u de wachttijd en gemiddelde gespreksduur naar beneden. Hoe werkt dat?

Stap 1: een leuk keuzemenu

Elke beller krijgt een kort keuzemenu: waarvoor belt u? Afzeggingen laat u bijvoorbeeld direct inspreken op een voicemail, zelfs als u gesloten bent! De beller kan ook kiezen: wachten op een medewerker of een terugbelafpraak inplannen?

Stap 2: een belafpraak plannen

Op basis van uw beschikbaarheid en het soort gesprek, stelt Aurora teleQ een tijdstip voor aan de beller. Die kan akkoord gaan of een later tijdstip kiezen.

Stap 3: de patiënt terugbellen

In uw beloverzicht staat wanneer en waarover u moet terugbellen. U bereidt zich eventueel voor en belt terug op het afgesproken tijdstip. Geen stress, maar een soepele en patiëntvriendelijke afhandeling van de stroom aan telefoontjes.

6 quick wins met Aurora teleQ

1. 99% van de gesprekken beantwoord
2. 24/7 bereikbaar
3. Tijd voor telefonische consulten
4. Blije medewerkers door lagere werkdruk
5. Blije patiënten door goede bereikbaarheid
6. Flinke kostenbesparing

Overstappen op Aurora teleQ

Nieuwe werkprocessen? Langslepende overschakeltrajecten? Dagenlange trainingen? Met Aurora teleQ is dat allemaal niet nodig. Uw ziekenhuis en medewerkers schakelen in korte tijd moeiteloos over:

– Makkelijk in de cloud

Met Aurora teleQ maakt het niet uit waar uw medewerkers werken. Zij kunnen overal inloggen op de online werkomgeving van Aurora teleQ en direct aan de slag. Dat scheelt ook kosten: omdat Aurora teleQ een cloud-oplossing is, hoeft u geen forse investeringen te doen.

– Trainen in 10 minuten

Vaak is een paar minuten al voldoende. Meer tijd heeft de gemiddelde assistent niet nodig om te wennen aan Aurora teleQ, zo blijkt uit de praktijk. Het belsysteem is zo gebruiksvriendelijk ingericht dat alles zichzelf wijst. Hoeveel wachtenden zijn er? Is het tijd om terugbelafspraken af te handelen? Met teleQ weet uw assistent precies wat hij kan doen.

– Maatwerk is altijd mogelijk

Een optimale bereikbaarheid betekent maatwerk. Want geen ziekenhuis of afdeling is hetzelfde. Ons telefoonsysteem moet daarop aansluiten. Hoe moet het keuzemenu eruitzien? Wilt u belafspraken inplannen via uw website mogelijk maken? Of het elektronisch patiëntendossier automatisch koppelen aan terugbelafspraken? Wij regelen het voor u!

Ook nieuwsgierig?

Aurora Innovation BV biedt flexibele communicatie-oplossingen voor een optimale klantenservice, inclusief opties tot terugbellen en menuselecties. U bent altijd bereikbaar, krijgt inzicht in uw belprocessen en creëert een prettige werkomgeving én tevreden patiënten.

Maak nu een afspraak!

Telefoon: 070-8080700

E-mail: nl@aurorainnovation.com

Website: www.aurorainnovation.com



Vóór teleQ was het heel hectisch op de werkvloer. Terwijl we aan de telefoon zaten, zagen we vrijwel altijd een rode knop knipperen. Daar krijg je echt stress van. Nu, met Aurora teleQ, heb ik overzicht en krijg ik rust in mijn hoofd. Ik voel me niet meer opgejaagd en kan eventueel hulp inschakelen als ik zie dat het onverwacht drukker wordt. Dankzij teleQ heb ik meer ruimte om ook andere zaken te doen, zoals even een fax sturen. Echt een fantastisch systeem!



Saskia Gopal, telefonist bij de VUmc-polikliniek neurologie

