

**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.

### Meer lezen

Een stressvolle werkomgeving	3
Altijd bereikbaar met Aurora teleQ: zo werkt het!	4
In 3 stappen naar blije patiënten	5
De voordelen van Aurora teleQ in de zorg	6
Over stappen op Aurora teleQ	7
Werkprocessen stroomlijnen	8
Neem contact met ons op	9

# Een stressvolle werkomgeving

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.

De telefonist vertelt



**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 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



# Altijd bereikbaar met Aurora teleQ: zo werkt het!

Lang wachten aan de telefoon is verleden tijd voor uw patiënten. Met Aurora teleQ kiest een patiënt zelf voor een terugbelafpraak, op een tijdstip dat hem of haar uitkomt. Zo mist u geen telefoontje meer en stelt u geen patiënt meer teleur. Uw medewerkers ervaren minder stress en komen sneller tot de kern: een goede afhandeling van de vragen van uw patiënt. Daarmee draagt teleQ meteen bij aan een betere kwaliteit van zorg.

## Inkomende gesprekken

Wanneer een patiënt belt en stuit op een wachtrij, krijgt hij of zij twee opties: blijven wachten of een terugbelafpraak inplannen – via Aurora teleQ. Dankzij onze callback technologie wordt automatisch berekend op welk tijdstip uw medewerkers kunnen terugbellen. Dat gebeurt op basis van het aantal aanwezige medewerkers, hun beschikbaarheid en het soort vragen. Want niet elke vraag is even snel beantwoord. De patiënt bepaalt zelf of het voorgestelde tijdstip uitkomt. Zo niet, dan stelt Aurora teleQ een nieuw tijdstip voor.

## Rust op de werkvloer

Een non-stop rinkelende telefoon geeft stress. Datzelfde geldt voor een knipperend rood lampje. Met Aurora teleQ hoeven uw medewerkers hiervoor niet meer bang te zijn. Zij houden overzicht over de inkomende gesprekken en hun uitgaande telefoontjes. Daarbij geven ze zelf hun beschikbaarheid aan, inclusief koffiepauzes en lunch. Belt er iemand als ze in gesprek zijn of naar de wc? Dan plant de beller zelf een terugbelafpraak in. Die afspraak verschijnt daarna automatisch in het takenoverzicht van uw medewerkers. Aurora teleQ geeft zo rust en orde in de hectische zorg.

### **De techniek achter teleQ**

Aurora teleQ is een cloudoplossing. Uw medewerkers hoeven dus alleen maar in te loggen in de speciaal voor uw ziekenhuis of kliniek gemaakte internetomgeving van teleQ. Daar zien zij het overzicht van gemaakte terugbelafspraken en wie er belt. Zo kunnen ze via teleQ bellen en gebeld worden. Met teleQ hoeft u dus niet te investeren in de aanschaf en het onderhoud van dure apparatuur. Het enige wat u nodig heeft, is een goede internetverbinding. U hoeft bovendien niets te wijzigen aan uw bestaande telefooncentrale. En ervaart uw telefoonprovider problemen? Dan kunt u gewoon bereikbaar blijven via teleQ. Zo bent u minder afhankelijk van uw telefooncentrale of provider.

# 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 terugbelafspraak inplannen?



## Stap 2: een belafspraak plannen

Op basis van uw beschikbaarheid en het soort gesprek, stelt 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.

De manager vertelt



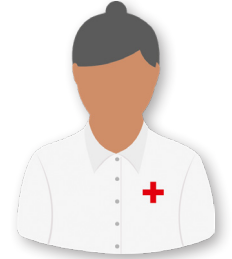
**Aurora teleQ is snel omarmd door onze medewerkers. Het is niet ingewikkeld – in 5 minuten weet je hoe het werkt – en we zagen direct effect op de patiënttevredenheid. Wij bellen op het beloofde tijdstip terug en dat overtreft vaak de verwachting. Onze medewerkers horen dat aan de telefoon: ‘Oh, wat fijn dat je op het afgesproken tijdstip terugbelt!’ Dat is een positieve start van het gesprek en maakt ons werk een stuk makkelijker.**



Iris van Willegen, teammanager Klantcontact Services Zilveren Kruis  
Zorgkantoor Zwolle

# De voordelen van Aurora teleQ in de zorg

Dankzij de verschillende modules van Aurora teleQ kunt u workflows verbeteren en stroomlijnen. In ziekenhuizen en klinieken helpt dat medewerkers op verschillende manieren.



## 6 quick wins met Aurora teleQ

### 1 99% van de gesprekken beantwoord

Dankzij de Aurora teleQ mist u geen gesprek meer. Patiënten kunnen zelf een terugbelafspraken inplannen wanneer u ook tijd heeft.

### 2 24/7 bereikbaar

Patiënten kunnen ook buiten werkuren – in het weekend en 's avonds – bellen om bijvoorbeeld een afspraak af te zeggen of een telefonisch consult in te plannen. Ze kunnen zelf een terugbelafspraken inplannen binnen uw werktijden en hoeven nooit meer te wachten aan de telefoon.

### 3 Tijd voor telefonische consulten

U wilt tijd maken voor uw patiënt en geen telefoontjes mislopen of te snel afhandelen – waardoor u waardevolle informatie kunt mislopen. Met de verschillende mogelijkheden van teleQ voert u minder gehaste en meer waardevolle gesprekken. U laat patiënten bijvoorbeeld bepalen wanneer ze worden teruggebeld en wie ze te spreken krijgen.

### 4 Blijve medewerkers door lagere werkdruk

Werkdruk is de belangrijkste reden waarom medewerkers ontevreden zijn over hun werk of zelfs een burn-out krijgen en langdurig uitvallen. Met teleQ zorgt u voor rust op de werkvloer – geen rinkelende telefoons meer, een pauze die ook echt pauze is en extra hulp bij piektijden – en krijgen ze weer overzicht over hun werk.

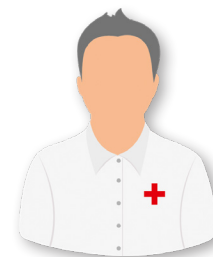
### 5 Blijve patiënten door goede bereikbaarheid

Tijd is kostbaar. Ook voor uw patiënten. Met teleQ bespaart u lange telefonische wachttijden en bent u beter bereikbaar. Zo laat u zien dat u ook zorgvuldig met hun tijd omgaat. En dat wordt enorm gewaardeerd.

### 6 Kostenbesparing

Door de minimale wachttijd krijgt u dankzij teleQ blijere patiënten aan de telefoon en dat bespaart gesprekstijd. Bovendien kunt u meer gesprekken per dag afhandelen met een lagere bezetting door de gesprekken over de hele dag te verspreiden. Dat zorgt bij onze klanten dat de bezetting tot 30% afneemt.

# Overstappen op Aurora teleQ



Nieuwe werkprocessen? Langslepende overschakeltrajecten? Dagenlange trainingen? Met teleQ is dat allemaal niet nodig. In korte tijd schakelen uw ziekenhuis of kliniek en medewerkers moeiteloos over:



## Makkelijk in de cloud

Met teleQ maakt het niet uit waar uw medewerkers werken. Zij kunnen overal inloggen op de online werkomgeving van teleQ en direct aan de slag. Dat scheelt ook kosten: omdat 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 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!

# Werkprocessen stroomlijnen

Met Aurora teleQ krijgt u volledig inzicht in het telefoonverkeer in uw organisatie. U ziet bijvoorbeeld wat de knelpunten en piektijden zijn, maar ook wat het keuzegedrag van uw patiënten is en de efficiëntie van uw medewerkers. Met deze informatie kunt u uw telefoonverkeer optimaliseren. Enkele voorbeelden:

## **Optimalisatie telefoonbezetting**

Al het telefoonverkeer wordt geregistreerd in teleQ; het aantal inkomende oproepen (per jaar/maand/week/dag), de gemiddelde duur van telefoongesprekken, de gemiddelde wachttijd en welk percentage van het aantal terugbelacties is uitgevoerd binnen een marge van de afgesproken tijd. Zo kunt u per dag bepalen wat de optimale telefoonbezetting is voor uw klantcontactcentrum of polikliniek.

## **Doelmatig bellen**

Welke doelen wilt u stellen? Moet de maximale wachttijd terug van 4 minuten naar 2 minuten? Of moet de marge van terugbelafspraken teruggebracht worden naar 5 minuten? Met teleQ krijgt u zicht op welke doelen realiseerbaar zijn in de praktijk. Daarmee kunt u sturen op het gewenste belgedrag en kijken welke methode het beste werkt.



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.

Neem contact op voor een vrijblijvende demonstratie en de mogelijkheden voor uw organisatie:

**Boek online een belafpraak**  
**Bel naar 070-8080700,**  
**Mail naar [nl@aurorainnovation.com](mailto:nl@aurorainnovation.com)**

Meer informatie en tips om uw bereikbaarheid te verbeteren vindt u op: [www.aurorainnovation.com/nl](http://www.aurorainnovation.com/nl)

