



GEMEINSCHAFTSPRAXIS ARENZ

## NEU IN UNSERER PRAXIS

AB DEM 7. August 2023

### DIGITALE TELEFONASSISTENZ VON AARON

Liebe Patientinnen und Patienten,  
Liebe Eltern,

um die **telefonische Erreichbarkeit** unserer Praxis während der Sprechzeiten zu verbessern, haben wir unser Team um eine **digitale Sprachassistentz** erweitert.

In diesem Flyer finden Sie alle notwendigen Informationen zu diesem Service. Wir hoffen, dass sich mit unserer neuen Telefonassistentz die Erreichbarkeit unserer Praxis verbessert und würden uns freuen, wenn Sie diesen Service nutzen. Weitere Informationen zu unserer digitalen Telefonassistentz finden Sie auch auf [www.aaron.ai](http://www.aaron.ai).

Vielen Dank

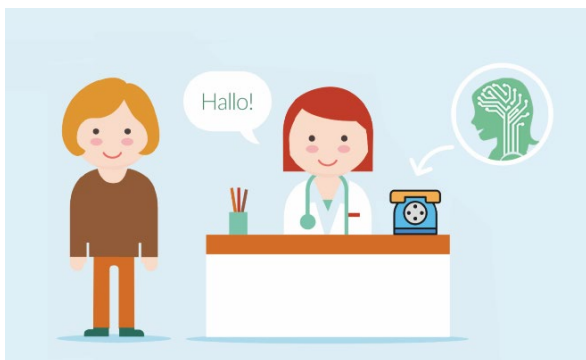
**IHR PRAXISTEAM ARENZ**

## Informationen zur digitalen Assistentin:



Falls unser Praxisteam mit Patient/-innen am Telefon oder in der Praxis beschäftigt ist, wird während der Sprechzeiten eine digitale Assistentin Ihren Anruf entgegennehmen. Sie startet einen **einfach verständlichen, interaktiven Dialog** mit Ihnen, um Ihre Patientendaten und Ihr Anliegen zu strukturieren und schriftlich im System abzulegen. Ein Mitglied des Teams kann diese Informationen später effizient bearbeiten und je nach Dringlichkeit via Rückruf oder SMS beantworten, sofern die nötigen Angaben vorliegen. Hinweise zum Datenschutz finden Sie auf unserer Webseite.

Ihr Vorteil: Sie müssen nicht lange warten. Anliegen wie **Termine, Überweisungen oder Rezepte, Absagen, Befundanfragen, Rückrufe** oder **akute Fälle** werden sofort kategorisiert und von unserem Praxisteam laufend bearbeitet.

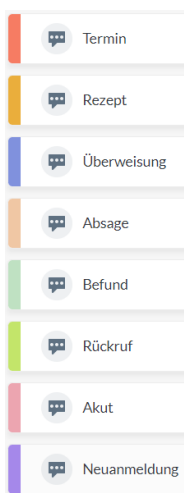


## So funktioniert es:

Sie rufen in unserer Praxis an, aber Sie erreichen uns nicht persönlich? Dann meldet sich unsere Telefonassistentin von Aaron.

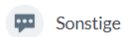


Nach dem Einführungstext und der ersten Frage können Sie eine der nachfolgenden Kategorien angeben:



Zur jeweiligen Kategorie erfragt unsere digitale Assistentin dann in zwei weiteren Schritten alle notwendigen Informationen. Teilen Sie unserer Telefonassistentin auch mit, wie wir Sie am besten erreichen können. Je mehr relevante Daten Sie angeben, umso besser. Unser Praxisteam bekommt diese Informationen, kann die Abarbeitung Ihrer Anliegen kategorisieren und die Anfragen gezielt abarbeiten.

Wenn die Assistenz Ihr Anliegen nicht klar zuordnen kann, wird es automatisch in der Kategorie „Sonstige“ abgelegt und ebenfalls von uns bearbeitet.



Wir bitten Sie, möglichst deutlich zu sprechen und alle Fragen zügig zu beantworten, damit wir die Anfrage mit der notwendigen Sorgfalt und zur Ihrer Zufriedenheit bearbeiten können.

Geben Sie uns gerne eine Rückmeldung zu Ihren Erfahrungen mit der digitalen Telefonassistentin über die E-Mail-Adresse [office@kinderaerzte-pfaffenhofen.de](mailto:office@kinderaerzte-pfaffenhofen.de).

