



Digitale Kommunikation für moderne Praxisteam

Wie eine Gemeinschaftspraxis ihre Erreichbarkeit, Terminvergabe und Datensicherheit neu aufstellte



Herausforderung: Überlastete Telefonzentrale, fehlende digitale Organisation, steigende Anforderungen an Datenschutz & Video-Sprechstunden

SAVECALL Service: Beratung + Einführung von Avaya Cloud Office mit ACD, IVR, Videotelefonie, E-Fax und Drittanbieter-Integration

Ergebnis: Zentrale Plattform, strukturierte Terminvergabe, DSGVO-konforme Kommunikation mit Patienten – & spürbare Entlastung im Alltag



Weniger Aufwand, mehr Struktur im Praxisalltag

Effiziente Kommunikation für moderne Praxen.

Eine interdisziplinäre Gemeinschaftspraxis wollte ihre täglichen Abläufe digitalisieren. Mit acht Mitarbeitenden, hohem Patientenaufkommen und steigendem Bedarf an flexibler Kommunikation stieß die bisherige Telefonlösung an ihre Grenzen – digitale Tools für Terminvergabe, Sprechstunden und sichere Kommunikation fehlten.

Das Ziel: Prozesse vereinfachen, Erreichbarkeit verbessern und die Patientenkomunikation auf ein modernes, datenschutzkonformes Niveau heben.

Ziele des Unternehmens:

- Zentrale Telefonzentrale mit intelligenter Anrufverteilung (ACD & IVR)
- Strukturierte Terminvergabe über alle Mitarbeitenden hinweg
- Videotelefonie in HD für Sprechstunden mit Patient:innen
- DSGVO-konforme Verwaltung von Patientendaten & Rezepten
- Integration med. Fachanwendungen
- Plattform für interne & externe Kommunikation

Die Herausforderung

Eine interdisziplinäre Gemeinschaftspraxis mit 8 Mitarbeitenden – darunter Ärzten, Physiotherapeuten und medizinisches Fachpersonal – wollte ihren täglichen Ablauf verbessern. Die vorhandene Telefonzentrale war überlastet und nicht mehr zeitgemäß. Es fehlte an digitalen Tools zur effizienten Patientenbetreuung. Unstrukturierte Abläufe, viele Medienbrüche und wachsender Verwaltungsaufwand prägten den Alltag. Ziel war es, alle Kommunikationsprozesse zu bündeln – ohne zusätzlichen IT-Aufwand.



Die Lösung: Avaya Cloud Office via SAVECALL

Die Praxis erhielt eine moderne Kommunikationsplattform, die alle zentralen Funktionen in einem System vereint: Telefonie, Kalenderverwaltung, HD-Videotelefonie, E-Fax, digitale Patientenakten und die Anbindung medizinischer Drittanwendungen.

Abläufe, die zuvor über verschiedene Systeme liefen, wurden gebündelt – Terminvergabe, Rücksprachen und Dokumentation funktionieren jetzt schneller, sicherer und nachvollziehbar. Das Team arbeitet effizienter, Patient:innen erleben einen reibungslosen Ablauf – vor Ort und digital.

Technische Umsetzung im Überblick:

- UCaaS-Plattform für Telefonie, Messaging, Video & Fax
- Intelligente Anrufverteilung (ACD) & Sprachmenüs (IVR)
- Kalenderfunktionen zur Terminplanung
- Videotelefonie in HD mit optionaler Aufzeichnung
- Integration von Patientendaten & medizinischen Tools
- DSGVO-konforme Kommunikation
- Digitale Aktenverwaltung & E-Rezept-Handling
- Zentrale Plattform für alle Geräte – inkl. mobil

SAVECALLs Leistungen:

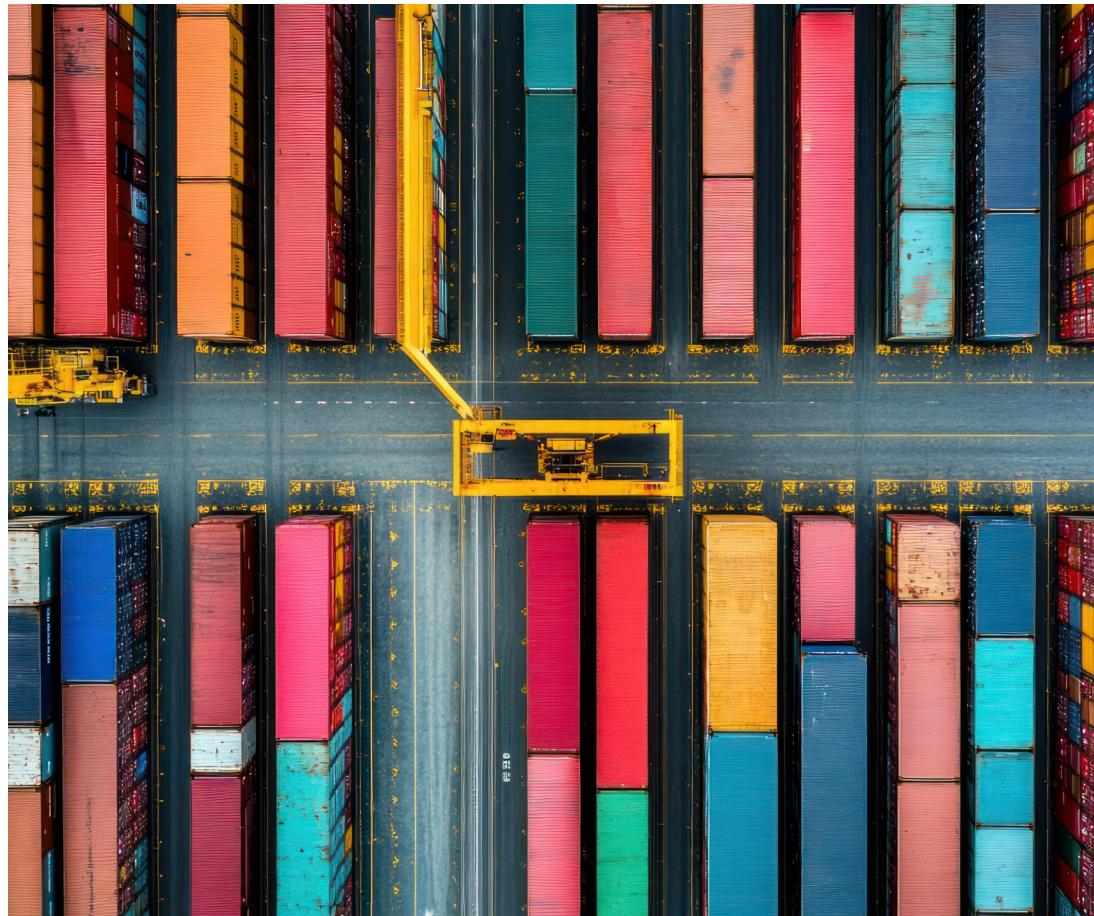
- Analyse der Kommunikationsprozesse
- Auswahl & Implementierung der passenden Lösung
- Einrichtung von ACD, IVR, Videofunktionen & E-Fax
- Anbindung vorhandener medizinischer Anwendungen
- Schulung des Teams in der täglichen Nutzung
- Rollout-Begleitung & technischer Support

Ergebnisse und Nutzen

- Entlastete Rezeption: Weniger Anrufe, klarere Prozesse
- Strukturierte Terminvergabe: Für alle Behandler über eine Plattform
- Moderne Sprechstunden: Sicher, digital, in HD
- Transparente Abläufe: Alle Infos zentral und nachvollziehbar
- Datensicherheit: Hohe Standards speziell für das Gesundheitswesen
- Zukunftsfähig: Plattform skalierbar für weitere Praxen, neue Tools oder mobiles Arbeiten

Kommunikation, die entlastet

Zentrale UC-Plattform für medizinische Einrichtungen mit hohem Abstimmungsbedarf. Einfach bedienbar, datensicher, mobil – für Team und Patienten.



Case Study



Case in short

Herausforderung: Überlastete Telefonzentrale, fehlende digitale Organisation, steigende Anforderungen an Datenschutz & Video-Sprechstunden

SAVECALL Service: Beratung + Einführung von Avaya Cloud Office mit ACD, IVR, Videotelefonie, E-Fax und Drittanbieter-Integration

Ergebnis: Zentrale Plattform, strukturierte Terminvergabe, DSGVO-konforme Kommunikation mit Patienten – & spürbare Entlastung im Alltag

Anfragen



CA

About SAVECALL

SAVECALL ist Ihr unabhängiger Berater für Telekommunikations- und Netzwerklösungen. Seit 25 Jahren optimieren wir Infrastrukturen – skalierbar, effizient, zukunftssicher.

mySavecall bietet vollen Überblick über Verträge, Rechnungen und Tickets – weltweit.

Trusted Sourcing Advisor. Sourcing, das begeistert.