

Wie start.physio keine Patienten mehr auf die Combox schickt.

start.physio führt acht Physiotherapiepraxen in der Westschweiz. Die Physios behandeln einen Patienten nach dem anderen, darum ist das Telefon nur wenige Stunden am Tag bedient. Ausserhalb dieser Zeiten und wenn alle Linien besetzt waren, landeten Patienten auf der Combox. Heute nimmt rednea diese Anrufe an, erfasst jede Anfrage vollständig und übergibt sie dem Team, bereit zur Bearbeitung.

6 Wochen

von der ersten Testlinie bis zu allen 8 Praxen

300+

beantwortete Anrufe pro Monat

95%

der Anrufe kommen, wenn der Empfang geschlossen ist oder alle Linien besetzt sind

4-5 → 1 Min.

Aufwand pro Patientenanfrage

HERAUSFORDERUNG

Kurze Telefonzeiten und besetzte Linien schickten Patienten auf die Combox. Fast jede Nachricht brauchte einen Rückruf.

LÖSUNG

Pro Praxis eine KI-Assistentin von rednea, die antwortet, wenn der Empfang geschlossen oder ausgelastet ist, und alle Angaben erfasst.

RESULTAT

Anfragen kommen vollständig an. Jede dritte braucht keinen Rückruf, und das Team spart rund 15 Stunden pro Monat.

WER IST START.PHYSIO

Physiotherapie in der Nähe, an acht Orten

start.physio ist eine Gruppe von Physiotherapiepraxen in der Westschweiz, gegründet 2015. Die acht Praxen reichen von Lausanne dem Genfersee entlang bis nach Martigny im Rhonetal und sind in zwei Firmen organisiert: eine für die Waadt, eine für das Valais.



DIE HERAUSFORDERUNG

Wenn das Telefon während der Behandlung klingelt

Eine Physiotherapeutin kann keine Behandlung unterbrechen, um ans Telefon zu gehen. Darum bedient start.physio seine Telefonlinien nur kurz am Tag, und auch dann sind sie oft besetzt.

Eine Combox geht nur in eine Richtung

Sie nimmt auf, was der Patient sagt. Sie kann nicht nachfragen, was fehlt.

Jede Nachricht kostet 4 bis 5 Minuten

Lesen, deuten, zurückrufen, nachfragen und erst dann buchen.

Auch Patienten warten

Sie warten in der Warteschleife oder hinterlassen eine Nachricht, warten auf den Rückruf und wiederholen alles.

«Ausserhalb der Öffnungszeiten landeten die Patienten auf der Combox. Die meisten sagten nur: Ich brauche einen Termin, bitte rufen Sie mich zurück. Das war verlorene Zeit für unsere Patienten und für unser Team.»

Sergio Legrant, COO und Mitgründer, start.physio



WARUM REDNEA

Warum sich start.physio für rednea entschieden hat

Schweizer Anbieter, Daten in der Schweiz

Im Gesundheitswesen lautet die erste Frage immer: Wo sind die Daten? rednea ist ein Schweizer Unternehmen, und alle Anruferdaten werden in der Schweiz gespeichert.

Passend ab dem ersten Tag

Die Assistentin deckte von Anfang an 90% dessen ab, was start.physio brauchte. Der Rest wurde in Tagen abgestimmt, nicht in Monaten.

Gemacht für Westschweizer Französisch

Claire spricht das Französisch der Romandie, mit lokalen Zahlwörtern und Ortsnamen, und wechselt die Sprache, wenn der Anrufer es tut.

Eine Assistentin pro Praxis

Jede Praxis behält ihre eigene Nummer, Begrüssung und E-Mail-Adresse für die Zusammenfassungen. So landet jede Anfrage beim richtigen Team.

SO FUNKTIONIERT ES HEUTE

Ein Gespräch statt einer Aufnahme

VORHER: COMBOX

1. Patient hinterlässt eine Nachricht, oft unvollständig
2. E-Mail mit einem rohen Transkript
3. Das Team rät, was der Patient will
4. Rückruf, um die Angaben zu holen, oft zweimal
5. Termin gebucht

4–5 Min. pro Anfrage

JETZT: REDNEA

1. Claire fragt nach dem Grund und allen Angaben
2. Strukturierte Zusammenfassung, Praxis und Dringlichkeit im Betreff
3. Das Team sieht sofort, was zu tun ist
4. Passt ein Termin, wird er gebucht und per SMS bestätigt
5. In vielen Fällen ist kein Rückruf nötig

1 Min. pro Anfrage

DIE WIRKUNG

Was das jeden Monat bedeutet

~15 h

Arbeitszeit pro Monat gespart

Rund 250 Anfragen pro Monat, jede 3 bis 4 Minuten kürzer. Das sind etwa zwei Arbeitstage.

~10 h

Wartezeit für Patienten gespart

Jeder Patient spart 2 bis 3 Minuten an Wartezeit, Rückrufen und Wiederholungen.

0 Min.

in der Warteschlange

Claire nimmt jeden Anruf sofort an, auch wenn alle Linien besetzt sind. Niemand wartet auf eine freie Linie.

Schätzungen auf Basis der Bearbeitungszeiten von start.physio und der Anruferdaten von rednea.



«Ich suchte eine Schweizer KI-Lösung für Patientenanrufe ausserhalb der Arbeitszeiten und immer dann, wenn unsere Warteschlangen überlaufen. Als KMU müssen wir die Kosten tief halten und trotzdem ein gutes Patientenerlebnis bieten, unter Einhaltung der Datenschutzgesetze. Ich bin sehr froh, rednea gefunden zu haben, denn es erfüllt alle Anforderungen. Dazu war das Team äusserst hilfsbereit und hat sogar zwei oder drei unserer Verbesserungsvorschläge priorisiert. Ich könnte nicht glücklicher sein. Und die Patienten? Sie gewöhnen sich daran, manche merken keinen Unterschied. Es ist nicht perfekt, aber extrem effizient. Unser Patientenservice? Zufrieden mit den Zusammenfassungen der Anrufe. Mich um die Patienten und um mein Team zu kümmern, waren meine Ziele. Beide sind erfüllt. Macht weiter so, rednea-Team!»

Sergio Legrant, COO und Mitgründer, start.physio · Aus dem Englischen übersetzt.

DIE ZUSAMMENARBEIT

Ein Team, das die Plattform an seine Kunden anpasst

Änderungen am selben Tag

Das Feedback aus den ersten Testanrufen war noch am selben Nachmittag auf allen Linien live.

Zusammenfassungen pro Praxis

Praxisname und Dringlichkeit stehen in jedem Betreff, und jede Praxis kann ihre Zusammenfassungen an eine eigene Adresse schicken.

Automatische Löschung

Anruferdaten können nach einer festgelegten Anzahl Tage automatisch gelöscht werden.

Zugang für das ganze Team

Teammitglieder erhalten ihren eigenen Zugang zu den Anrufen im Dashboard.

«Es war besser, als ich erwartet hatte. Ich hatte immer das Gefühl, dass das Team extrem schnell reagiert und auf unsere Bedürfnisse hört. Es ist eine offene Zusammenarbeit: Wir können Probleme besprechen und sogar gemeinsam Lösungen finden.»

Sergio Legrant, COO und Mitgründer, start.physio

EINFACH SKALIERBAR

Von einer Praxis zu acht, und was andere Firmen daraus lernen können

1

Mit einem Standort starten

Schalten Sie die Assistentin an einem Standort ausserhalb der Öffnungszeiten ein. Testen Sie sie mit eigenen Anrufen, stimmen Sie die Fragen ab und rollen Sie sie dann aus.

2

Was funktioniert, kopieren

Sobald ein Standort läuft, wird das gleiche Setup in Minuten auf neue Standorte kopiert. start.physio ging in sechs Wochen von einer auf acht Praxen, in zwei Firmen.

3

Eine Nummer pro Standort

Jeder Standort behält seine eigene Nummer, Begrüssung und Adresse für die Zusammenfassungen. So bringt Wachstum die Teams nie durcheinander.

4

Das Team mitgestalten lassen

Wer täglich mit den Zusammenfassungen arbeitet, weiss am besten, was zuerst sichtbar sein muss.

Hören Sie selbst

Rufen Sie unsere Demo-Linie an und sprechen Sie mit der Assistentin, oder buchen Sie einen Termin mit uns.

+41 55 547 00 85

www.rednea.ch/de/demo

info@rednea.ch

Die ganze Geschichte online lesen:

www.rednea.ch/de/kunden/start-physio