

Facicom

TELEFONI I PRAKSIS

Få mere TID til dine patienter



**Hosted IP-telefoni
til lægepraksis/klinik**

Telefoni i praksis

Skræddersyet IP-telefoniløsning til lægepraksis/klinik

Hos Facilicom ved vi, at hvert sekund er kostbart – både når man som patient venter i en telefonkø og når man som læge skal hjælpe en person i den anden ende af røret.

Vi har derfor udviklet et telefoniproduct, der frigiver tid til det vigtige i din patientsamtale.

Telefoni i praksis består af en grundpakke og en række tilvalgsmuligheder.

Her kan du få et overblik over produktet, der hjælper dig og dit sekretariat til, at få større frihed og overblik – og jeres patienter til at få en bedre serviceoplevelse.

Vi har et indgående kendskab til hverdagen hos praktiserende læger og speciallæger

Hvem har glæde af Telefoni i praksis?

Telefoni i praksis er udviklet særligt til jer, der arbejder i lægepraksis eller på specialklinik.

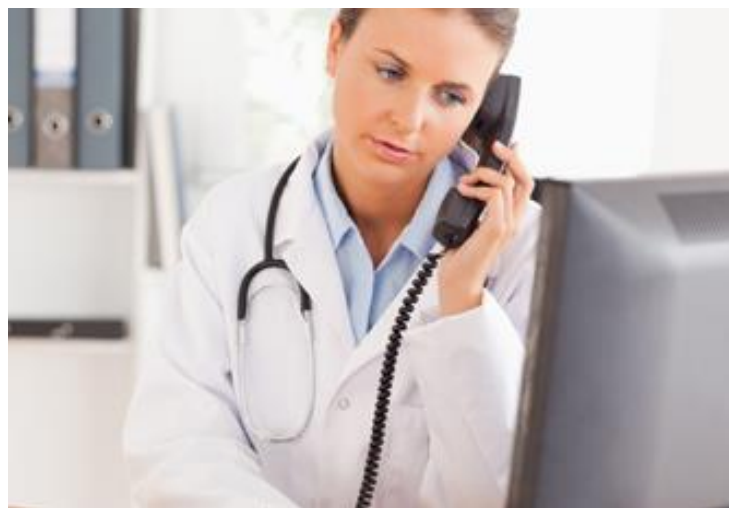
Uanset om I er en mindre arbejdsplads med få ansatte eller en større arbejdsplads med mange ansatte, vil I kunne få stor gavn af løsningen.

Hos Facilicom har vi et indgående kendskab til hverdagen hos praktiserende læger og speciallæger.

Vores produkter er udviklet særligt til jeres behov. Vi har mulighed for at skræddersy løsningerne yderligere til jeres specifikke ønsker, så I kun kommer til at betale for de funktioner, I har brug for.

Med Facilicom som telefonipartner får I ikke kun et godt kvalitetsprodukt – I får også en partner, I kan trække på, når I har behov for det.

Vi kender vores kunder, vi har altid et smil til overs, og så har vi ingen telefonkø.



Du tager dig af det faglige – vi klarer teknikken.

Hvad kræver det?

Det er let at blive tilknyttet Facilicoms løsninger. Hos os foregår kommunikationen via bredbånd eller fiber, så I undgår telefonanlæg, ekstra kabler og dyre serviceaftaler.

Er jeres nuværende internetforbindelse ikke tilstrækkelig, så kan vi sagtens levere den nødvendige bredbånd eller fiberforbindelse.

Vores IP-telefoni benytter samme type kabling som jeres datanetværk, men vil naturligvis være adskilt på netværket. Er jeres lokalnetværk (LAN) kategori 5E eller højere, har I allerede tilstrækkelig kapacitet til at køre løsningen.

Har I ikke allerede IP-telefoner i jeres praksis, kan Facilicom levere flere typer telefoner, I kan vælge imellem



Effektiviser betjeningen af ventende patienter

Hvad er Telefoni i praksis?

Telefoni i praksis er et IP-telefonisystem, der skræddersyes til jeres specifikke behov og som giver jer overblik, handlefrihed og en bedre patientservice.

Systemet kan integreres direkte med lægejournaliseringssystemerne XMO og EG Clinea og kræver hverken interne telefonspecialister eller store engangsinvesteringer.

Du kan fx vælge en fremtid med:

Et ubegrænset antal linjer

På traditionelle telefonisystemer er der ofte ikke linjer nok, hvis mange patienter ringer ind på samme tid. Hos os er der et ubegrænset antal linjer til rådighed og patienterne vil altid komme igennem til en velkomsthilsen.

Integreret tidsskema

Systemet skræddersyes til jeres eget tidsskema, så det tager højde for klinikens åbningstider, lægernes telefontid, akuttelefon og meget andet.

Overblik over indgående kald

Mulighed for at bruge funktionen PC Omstilling, så I hver især kan melde jer ud/ind af køen på hovednummeret – eller tjekke dagens historik.

Indvalgsmenu

Mulighed for at patienten kan vælge direkte adgang til læge, sekretariat eller anden funktion.

Integration til XMO og EG Clinea

Mulighed for at bede patienten om at indtaste CPR-nummer, så journalen kommer direkte på din skærm, når du besvarer opkaldet.

Tilkobling af hj. arbejdspladser & mobiltelefoner

Mulighed for at koble hjemmearbejdspladser eller mobiltelefoner til løsningen.

Hvad er Jeres behov?

Lad os tage en snak om jeres behov og vurdere, hvilken løsning, der bedst matcher jeres behov.

Sammen skræddersyer vi produktet præcis til jeres behov, så det aflaster jer bedst muligt og giver jer et større overblik i hverdagen.

Facilicom leverer en sikker og stabil kvalitetsløsning og står for al drift, service og opgradering.

Og så hjælper vi selvfølgelig med løbende at ajourføre og tilpasse jeres løsning, når jeres praksis fx bliver større, får en ny medarbejder, en anden feriebetjening mv.

Grundpakken

- Velkomst hilsen
- Musik på hold
- Valgfri A-nummer visning
- Telefonkø med kø-kontrol og kø-svar
- Automatisk viderestilling
- Omstilling med og uden besked
- Telefonmøde med op til 3 personer
- Parkering af opkald med ventemusik
- Banke på
- Gruppe Kald
- Tidsbestemt dirigerings af opkald
- Kortnumre op til 100 numre
- Forstyr ikke
- Afvisning af anonyme opkald og udvalgte numre
- Vis Nummer/Skjul Nummer
- Statusindikator (ledig og optaget)
- Samtidig ringning/parallelringning
- Genopkald til seneste kaldte nummer

Tilvalg

- Velkomst menu/Indvalgsmenu
- PC omstillingsbord
- Virtuel statistik
- Telefonsvarer
- Konference/telefonmøde
- Voice recording
- Alarmfunktion/overfaldsalarm
- Fax to mail
- Integration til Outlook
- CPR-nummer integration til XMO og EG Clinea

***I slipper for drift, service og vedligeholdelse
– ved at lade Facilicom hoste løsningen.***

Telefoni i praksis – step by step

Patienten ringer og kommer med det samme igennem til en velkomsthilsen

Er kaldet inden for åbningstiden, vil patienten herefter komme i telefonkøen og blive informeret om sit nummer i køen.

I bestemmer selv, hvilke muligheder patienten får:

- Patienten kan fx blive præsenteret for en indvalgsmenu, hvor det er muligt at vælge kontakt med læge eller sekretariat (tilvalg).
- Patienten kan også blive bedt om at indtaste sit CPR-nummer (tilvalg).
Vores CPR-nummer løsning arbejder sammen med lægejournaliseringssystemerne XMO og EG Clinea og sikrer, at du får journalen på skærmen ved samtalen.

Alle kald besvares af de indmeldte brugere i den aktuelle telefonkø i den rækkefølge, kaldene kommer ind.

Integration til XMO

Én af tilvalgsfunktionerne er vores CPR-nummer integration med XMO og EG Clinea. Med den får både du og din patient en bedre patientsamtale:

Når en patient ringer ind, bliver telefonnummeret automatisk tjekket i jeres journalsystem.

Er telefonnummeret knyttet til en patientjournal, så bliver patienten hilst velkommen og sat i kø, mens journalen lægges parat i systemet.

Er nummeret ikke knyttet til en patientjournal, så bliver patienten bedt om at indtaste CPR-nummer og bliver efterfølgende sat i kø.

Når du besvarer opkaldet, kommer der en lille notifikationsboks op i højre hjørne af din skærm. Tryk her og patientens journal kommer frem.

I kø-viseren kan du altid se, hvem og hvor mange, der venter i køen.

Få overblik, spar tid og giv en bedre kundeservice

Få automatisk patientens journal på skærmen

The screenshot shows the Facilicom software interface. At the top, it displays 'Unity Agent: Thomas B. Petersen - Available (duration: 00:07)'. Below this is a menu bar with 'File', 'Messaging', 'Tools', and 'Help'. A toolbar contains icons for 'Unavailable', 'Available', 'Wrap Up', 'Release', 'Dial', 'Transfer', 'Hold', 'Conference', 'Voicemail', and 'Settings'. The main area features a 'Facilicom' logo and the tagline 'Fastnet • Mobil • IP-telefoni • Bredbånd'. Below the logo are two tables: 'My Statistics' and 'Overall Queue Statistics'. The 'My Statistics' table shows data for 'Facilicom IPT' and 'Facilicom'. The 'Overall Queue Statistics' table shows a summary of call statistics. Below these tables is a 'Call Log' section with columns for 'From', 'To', 'Duration', and 'Status'. At the bottom, there is a 'User Status' section with columns for 'User Name', 'Department', 'ACD State', and 'Status'. The 'User Status' section lists several users and their current status.

Name	My Statistics					Overall Queue Statistics						
	Total Calls	Answered Calls	Missed Calls	Total Time On Calls	Average Talk Time	Total Calls	Answered Calls	Missed Calls	Calls In Queue	Longest Wait Time	Average Wait Time	Average Talk Time
Facilicom IPT	1	0	1	00:00:00	00:00	1	0	0	0	00:00	00:08	00:00
Facilicom	0	0	0	00:00:00	00:00	6	5	1	0	00:00	00:05	01:08
Summary	1	0	1	00:00:00	00:00	7	5	1	0		00:06	00:34

From	To	Duration	Status

User Name	Department	ACD State	Status
Carsten Funk	Facilicom	Sign-In	
Carsten Support	Facilicom	Sign-In	
Chris Wolff	Facilicom	Sign-In	
Facilicom Moedelokale	Facilicom		
Karina K	Facilicom	Available	
Ledig Salg	Facilicom	Sign-Out	
Lone Wolff	Facilicom		
Salg Support	Facilicom	Available	

Med PC omstilling får I nemt et overblik over alle indkomne kald.

I får mulighed for at melde jer ind og ud af køen på hovednummeret

– og så får I adgang til andre funktioner som dagens historik, status på jeres kolleger og meget andet.

Har I spørgsmål eller ønsker yderligere information om Facilicom IP-telefoni.

Kontakt os på 88330010