

ASKLEPIOS
Gesund werden. Gesund leben.

CASE STUDY

Ein führender digitaler Gesundheits-konzern in Deutschland

VITAS
Virtuelle Telefonassistenten

ÜBER DIE ASKLEPIOS KLINIKEN GMBH

1985 GEGRÜNDET

170 GESUNDHEITS-EINRICHTUNGEN

DAS KONZEPT
Führender Gesundheitskonzern mit deutschlandweitem Netzwerk zur ganzheitlichen Gesundheitsversorgung

DIGITALE INNOVATION IM GESUNDHEITSWESEN

Asklepios steht in Deutschland mit über 67.000 Mitarbeiter:innen und jährlich mehr als 3,5 Millionen behandelten Patient:innen an vorderster Front der medizinischen Versorgung.

In den letzten Jahren hat Asklepios eine bemerkens-werte Digitalisierung durchlaufen und stärkt seine Position als führender digitaler Gesundheitskonzern in Deutschland. Ein bedeutender Schritt in dieser Richtung ist die Zusammenarbeit mit VITAS.

Die VITAS Plattform ist eine große Entlastung für unser Gesundheitspersonal! Bei der Suche nach einem geeigneten Anbieter war uns besonders wichtig, dass unsere hohen Ansprüche an den Datenschutz bedingungslos erfüllt werden.

VITAS konnte hierbei mit Abstand am besten überzeugen. Wir sind sehr zufrieden mit der Lösung und auch unsere Patient:innen nehmen den KI-Assistenten sehr gut an.



MICHAEL WOLF
Projektmanager für Digitalisierung

VERBESSERUNGEN DURCH DEN EINSATZ VON VITAS

Asklepios konnte durch den Einsatz des smarten Telefonassistenten an verschiedenen Standorten die Anrufbelastung stark minimieren. Das Kernziel – die Entlastung des Praxispersonals, damit es sich auf das Wesentliche vor Ort konzentrieren kann – ist durch VITAS geglückt. Dieses positive Feedback bekommt Michael Wolf, Projektmanager für Digitalisierung, sowohl von den Praxismitarbeiter:innen als auch von den Patient:innen.

Beispiel Klinik St. Georg in Hamburg:

~3.000
Anrufe pro Monat

~100h
gesparte Anrufzeit pro Monat

VITAS
Virtuelle Telefonassistenten

ASKLEPIOS
Gesund werden. Gesund leben.



ASKLEPIOS KLINIKEN GMBH

MICHAEL WOLF IM INTERVIEW

Projektmanager für Digitalisierung bei Asklepios

Bitte stellen Sie sich kurz vor und beschreiben Sie Ihre Position bei Asklepios.

Ursprünglich komme ich aus dem IT-Projektmanagement einer anderen Klinikgruppe und arbeite jetzt im Konzernbereich Ambulante Medizin bei Asklepios. Hier begleite und treibe ich als Projektmanager für Digitalisierung IT- und Digitalisierungsthemen unserer rund 90 MVZ-Standorte bundesweit. Ich fungiere als Schnittstelle zwischen den MVZ-Mitarbeiter:innen, dem MVZ-Management und unserer Konzern-IT. Außerdem koordiniere ich die Bedürfnisse, Probleme und Anforderungen der MVZ mit den Prozessen und Standards unserer Konzern-IT und versuche beide Welten aufeinander abzustimmen. Ganz praktisch bedeutet das die Koordination der Umstellung unserer Praxen auf Blueprint bis hin zur Evaluation und Einführung von Technologien, um unseren Prozessanforderungen gerecht zu werden – wie die Einführung des Voicebots von VITAS.

Was motiviert Sie in Ihrer Arbeit, besonders im Hinblick auf die Digitalisierung und Prozessverbesserung im Gesundheitswesen?

Ganz allgemein gesagt, motiviert mich, dass es schlichtweg viel zu tun gibt. Es ist kein Geheimnis, dass wir in einigen Bereichen des Gesundheitswesens erheblichen Aufholbedarf haben.

Diesem kann man nur durch aktives Handeln begegnen. Die technologische Entwicklung sorgt dafür, dass es nie langweilig wird. Das ist für mich der Hauptgrund.

Ein weiterer Motivationsfaktor ist der greifbare Mehrwert, den man durch Digitalisierung und Prozessverbesserungen erreicht. Man sieht und misst die positiven Auswirkungen direkt. Die Erleichterung des Arbeitsalltags zeigt sich in der Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen und im Fall von VITAS auch ganz klar in der Zufriedenheit der Patient:innen.

Warum hat sich Asklepios entschieden, mit VITAS zusammenzuarbeiten?

Zu Beginn habe ich mich mit den beiden führenden Anbietern im deutschsprachigen Raum auseinandergesetzt, beide pilotiert und evaluiert. Schnell haben wir uns für VITAS entschieden, weil ihr wirklich Interesse an der Zusammenarbeit gezeigt habt. Diesen Eindruck bestätigen auch die Mitarbeiter:innen in den Pilotstandorten. Die Kommunikation mit euch passt einfach. Ihr seid immer erreichbar und flexibel bis zur Implementierung in den Häusern. Besonders positiv war, dass ihr schon in der Testphase unsere Anforderungen aufgenommen und in die Weiterentwicklung einfließen lassen habt.

Technisch wart ihr die einzigen mit einer Schnittstelle zu unserem Online-Terminbuchungstool samedi. Ihr gestaltet auch hier die Kommunikation eigenständig und effizient, ohne dass wir nachhaken müssen.

Ihre Vorteile mit VITAS:

- Einfache & Individuelle Einrichtung
- Höchste Sicherheitsstandards
- Erstklassiger Kundenservice



ASKLEPIOS KLINIKEN GMBH

MICHAEL WOLF IM INTERVIEW

Projektmanager für Digitalisierung bei Asklepios

Wie hat die telefonische Situation im Bezug auf Patientenkontakt vor VITAS ausgesehen und wie hat sie sich verändert?

Persönlich habe ich es nicht live erlebt, aber aus den Erzählungen und dem typischen Bild einer Arztpraxis, insbesondere an einem Montagmorgen, kann man es sich gut vorstellen: lange Patientenschlangen vor dem Anmeldetresen, tropfende Nasen und hinter dem Tresen das Praxispersonal, das sich bemüht, jedes Anliegen bestmöglich zu bearbeiten. Im Hintergrund die Geräuschkulisse mit klingelnden Telefonen.

Dort, wo VITAS eingeführt wurde, hat sich diese Situation deutlich verändert. Speziell während der Stoßzeiten ist die Anrufbelastung stark minimiert worden. Das war und ist das Kernziel des Produktes: die Entlastung des Praxispersonals, damit es sich auf das Wesentliche vor Ort konzentrieren kann – die Patient:innen und administrative Aufgaben.

Wie reagieren Mitarbeiter:innen und Patient:innen auf den virtuellen Telefon-assistenten?

Die Mitarbeiter:innen der Pilotstandorte erkannten bereits vor der Einführung des virtuellen Telefon-assistenten den Mehrwert. Sie wünschten sich eine automatisierte oder zeitversetzte Termin- und Anliegenbearbeitung, was besonders das Wegfallen von Anrufen für Terminvereinbarung betraf.

Bei den Patient:innen ist die Reaktion gemischt und abhängig von ihrer Einstellung zur Technologie. Grundsätzlich ist die Annahme jedoch überwiegend positiv, wenn man die große Masse betrachtet. Manche Patient:innen sind anfangs überrascht, wenn sie statt der gewohnten Stimme einen Voice-Bot am Telefon hören. Die Mitarbeiter:innen vor Ort handhaben diese Situation jedoch gut durch Erklärungen und personalisierte Hinweistexte. Die meisten Patient:innen beruhigen sich schnell, legen Ihre Vorbehalte ab und nehmen den Voicebot an.

Wie hoch ist das Anrufvolumen, das VITAS derzeit bearbeitet und gab es bereits konkrete Einsparungen durch den Einsatz des smarten Telefonassistenten?

Das Anrufvolumen variiert stark je nach Einrichtungstyp bei uns. In einer kleinen Praxis mit einer Ärztin beispielsweise bearbeitet VITAS etwa 400 Anrufe im Monat. Auf der anderen Seite haben wir eine Fachabteilung in einer Klinik in Hamburg, in der das Anrufvolumen bei über 3.000 Anrufen pro Monat liegt. Die Bandbreite reicht also von kleinen Praxen bis zu großen Kliniken, welches sich auch deutlich im Anrufaufkommen widerspiegelt.

VITAS bei Asklepios im Einsatz:

- Pilotstandort St. Georg in Hamburg
- Seit April 2024 befindet sich VITAS im konzernweiten Rollout aller 170 Standorte

VITAS
Virtuelle Telefonassistenten

ASKLEPIOS
Gesund werden. Gesund leben.



ASKLEPIOS KLINIKEN GMBH

MICHAEL WOLF IM INTERVIEW

Projektmanager für Digitalisierung bei Asklepios

Durch den smarten Telefonassistenten konnten wir bereits signifikante Verbesserungen feststellen. Wie bereits erwähnt übernimmt VITAS in einer kleinen Praxis rund 400 Anrufen pro Monat. Pro Anruf sparen wir durchschnittlich zwei Minuten ein, was über 13 Stunden Entlastung pro Monat bedeutet.

Die Gesamtanzahl der Online-Terminbuchungen über das Telefon ist durch die Schnittstelle um bemerkenswerte 70 bis 80 Prozent angestiegen. Die Steigerung der Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit ist ein weiterer wichtiger Faktor, der positive Auswirkungen auf andere Arbeitsabläufe und das allgemeine Arbeitsklima hat.

Wie zufrieden sind Sie mit VITAS? Würden Sie VITAS weiterempfehlen?

Ich bin mit unseren bisherigen Erfahrungen, vor allem auch mit der Zusammenarbeit, äußerst zufrieden – sogar absolut zufrieden, um es klar auszudrücken. Besonders spannend wird es, wenn es um neue Ideen und Anforderungen geht. Bereits jetzt arbeiten wir in den Anfängen strategischer Überlegungen zusammen, wie VITAS mit den Anforderungen unserer konzernweiten Planungen harmonisiert. Ich sehe hier großes Potenzial für weitere nutzbringende und erfolgreiche Projekte, was mich sehr positiv stimmt.

Was ist Ihre Lieblingsfunktion von VITAS?

Für mich ist es ganz klar die Onlineterminbuchung über das Telefon. Das ist für mich die nutzenstiftendste und komplexeste Funktion zugleich.

Ein herzliches Dankeschön an Michael Wolf, der sich Zeit für dieses Interview genommen hat. Seine profunde Kompetenz im Gesundheitswesen lassen dieses detaillierte Feedback für uns umso wertvoller erscheinen.

Bereit für Ihre telefonische Entlastung?

Gerne beraten wir Sie kostenlos zu Ihrem individuellen Anwendungsfall.

Kontakt: Mareike Tatic (Head of Sales)
E-Mail: mareike.tatic@vitas.ai

Über VITAS

Mit der VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten werden bereits hunderte Unternehmen in ihrer Telefontätigkeit entlastet. Die No Code Plattform zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne technische Kenntnisse eingerichtet werden kann und in unter einer Stunde einsatzbereit ist. Datenschutz hat dabei oberste Priorität: Es werden keine personenbezogenen Anrufdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet.