

A collection of white medical and technology icons inside blue hexagons, scattered across the background. Icons include a stethoscope, ECG line, microscope, syringe, heart, brain, plus sign, smartphone, computer monitor, pill, clipboard, person, hospital building, and network diagram.

# AUDIOCODES VOICE.AI

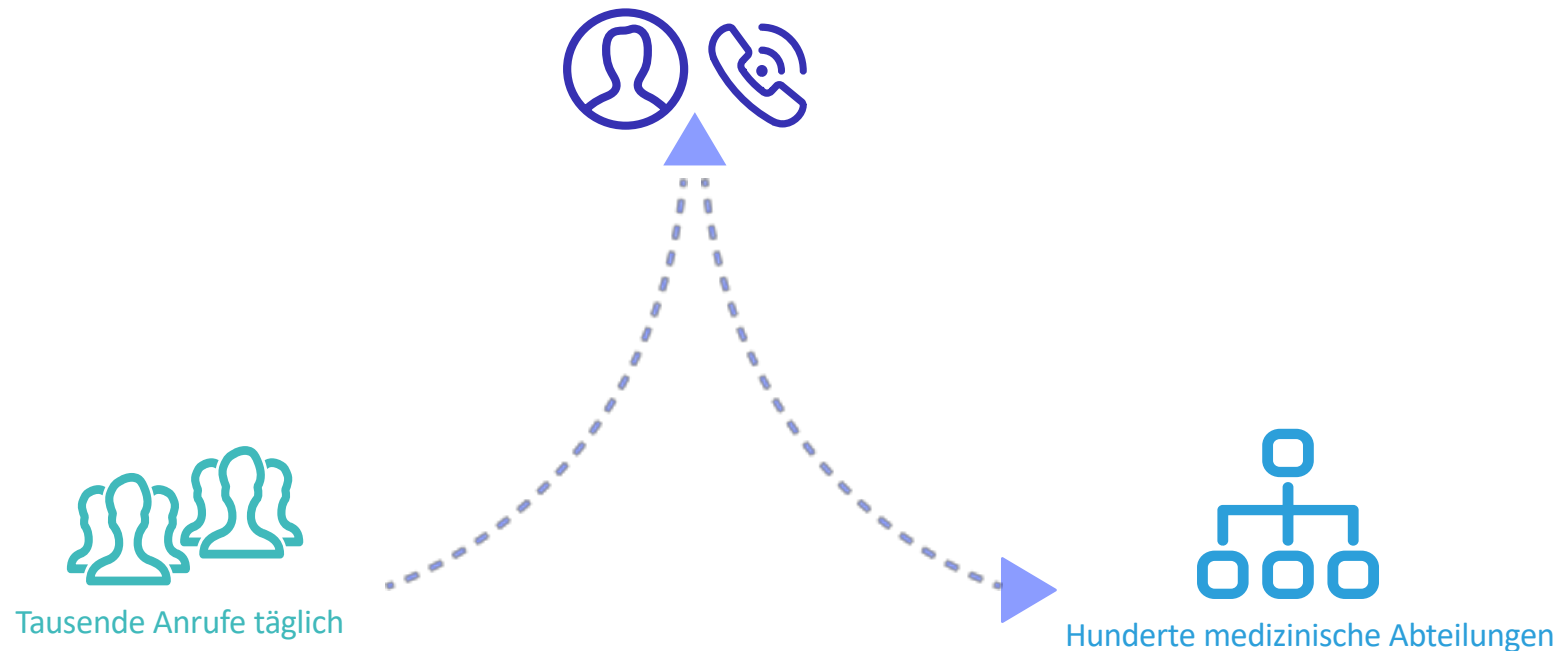
Sprachgesteuerter Anrufassistent für das Gesundheitswesen



- Seit 1993 designt und entwickelt AudioCodes Telekommunikationsprodukte und -lösungen mit Fokus auf VoIP und deren Migration
- Mehr als 700 weltweit agierende Mitarbeiter. Hauptsitz in Israel.
- Börsennotierte Gesellschaft Nasdaq (AUDC)
- Strategischer Partner von Microsoft, Alcatel-Lucent, Avaya, BroadSoft, Genesys und weiteren
- Globale Sales und Support Teams in über 100 Ländern weltweit

# Herausforderungen der Anrufweiterleitungen in Kliniken

Weiterleitung von unzähligen Anrufen zu verschiedenen Abteilungen



## **Anrufweiterleitung zu medizinischen Abteilungen: Die herkömmliche Erfahrung**



Ein Anruf wird zur allgemeinen  
Kliniknummer getätigt



Multi-stage DTMF sowie Telefonisten leiten  
jeden Anruf manuell weiter



Anrufweiterleitung zur gewünschten  
Abteilung

# Anrufer sofort ans Ziel bringen. Jedes Mal.



Natürlichsprachiger Chatbot bietet Anrufern schnellen und effizienten Zugang zum Kundenservice und steigert die Produktivität der Mitarbeiter



Guided-NLU: Direkte und umfassende Abdeckung von branchen-spezifischen Redewendungen aus dem täglichen Leben



Rund-um-die-Uhr-Kundenservice ohne Wartezeiten. Schnell, einfach und offen für alle Anrufer und Bevölkerungsschichten



# Wie funktioniert die Lösung?

Voca Sprachgesteuerter Anrufassistent für das Gesundheitswesen



Anrufer wählen jederzeit die zentrale Rufnummer der Klinik



Voca Lösung beantwortet den Anruf und bittet den Anrufer den Namen der gewünschten Abteilung, Klinik oder Arzt zu nennen



Der Anruf wird automatisch an die gewünschte Person weitergeleitet – es entsteht keine Wartezeit

OPEN

# Lassen Sie Ihre Patienten nicht warten

Eingesetzt als 24/ 7 Backup für Stoßzeiten, an Wochenenden und Feiertagen



Anrufer werden an die gewünschte Abteilung weitergeleitet – ohne lästige Wartezeit – verfügbar 24/ 7, in Stoßzeiten, an Wochenenden und Feiertagen



Sofortige Steigerung des Serviceerlebnis durch die Bereitstellung von medizinischen Services oder Informationen

# Voca Produktfamilie



Automatische  
Spracherkennungs-  
Engine für IVR- &  
Call-Center-  
Plattformen



Mobile  
Spracherkennungs-  
Engine für  
Smartphone-Apps



Automatisierter,  
sprachgesteuerter  
Kundenservice



Intelligenter  
sprachgesteuerter  
Anrufassistent für  
eingehende  
Anrufe



Sprachgesteuerter  
Assistent für die  
interne  
Kommunikation



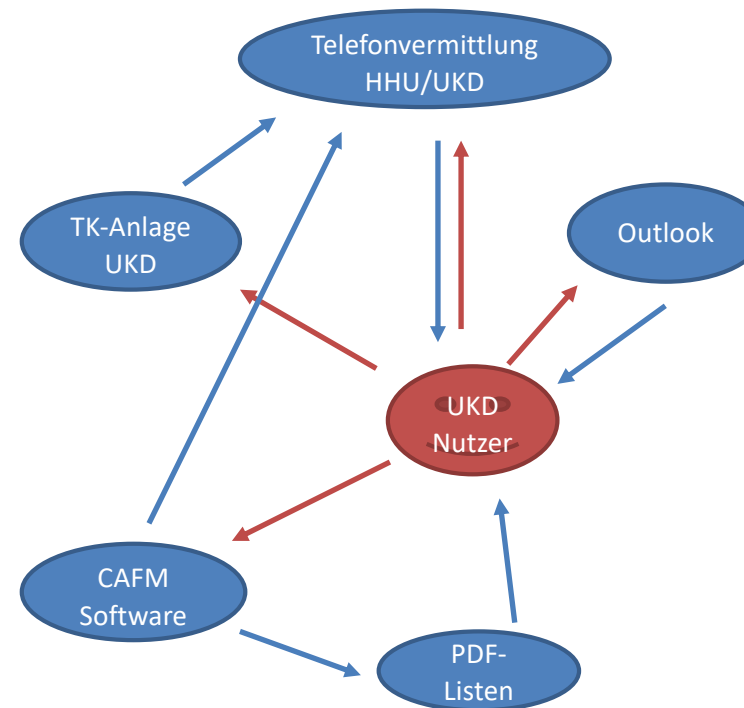
# AC Voca am Uniklinikum Düsseldorf (UKD)

Dr. Lisa Zimmermann  
UKM-IT

---

# Ausgangssituation

- Gemeinsame Telefonvermittlungszentrale Universität (HHU) und UKD
- Getrennte Telefonbücher HHU und UKD
- Getrennte aber vernetzte Telekommunikations-Anlagen
- Telefonbücher UKD: verschiedene Quellen (TK-Anlage; Outlook; eigene, aber stark veraltete, Datenbank)

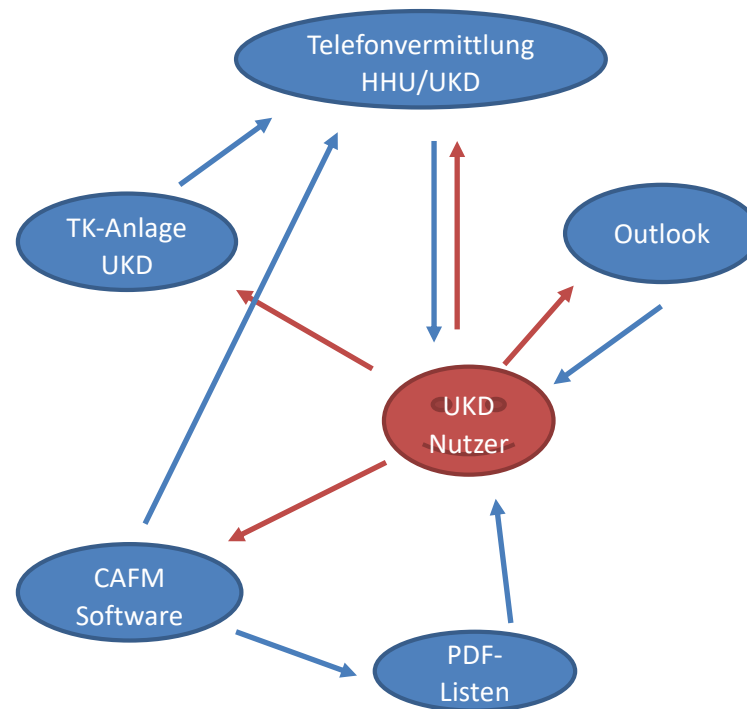


# Herausforderungen am UKD

---

- Personenanschlüsse (in TK-Anlage, Outlook und Datenbank)
- Funktionsanschlüsse (nur in TK-Anlage und Datenbank)
- Teilweise Anschlüsse in der HHU, die aber zum UKD gehören
- Viele Personen mit mehreren Anschlüssen
- Viele Sammelanschlüsse
- Nicht alle Nummern dürfen von extern erreichbar sein

# Ausgangssituation



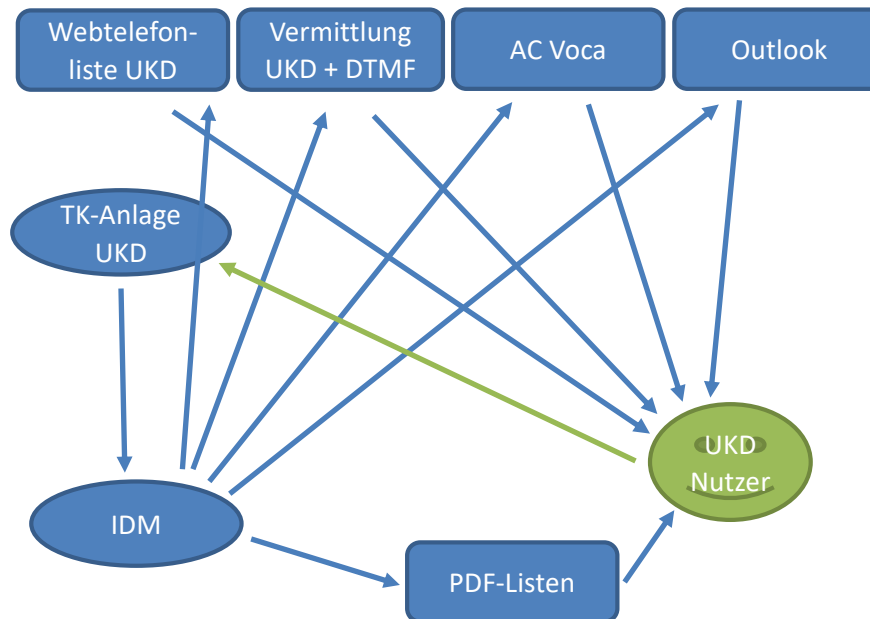
# Zielsetzungen

---

- Telefonvermittlung für das UKD von der HHU trennen
- Zusammenführung der unterschiedlichen Datenquellen in das Identity Management System des UKD
- Einfache und schnelle Möglichkeit von in- und extern Nummern im UKD zu erreichen
- Gezieltes Routen von externen Anrufen mit Hilfe von Sprachmenüs



# Umsetzungen



- Telefonvermittlung für das UKD von der HHU trennen
  - DTMF Routing vor Telefonvermittlung schalten zur Auswahl HHU oder UKD
- Zusammenführung der unterschiedlichen Datenquellen in das Identity Management System des UKD
  - Teilprojekt im IDM
  - Gleiche Datenquelle für alle Anwendungen
  - Pflege- und Aktualisierungsprozess
- Einfache und schnelle Möglichkeit von in- und extern Nummern im UKD zu erreichen
  - Einsatz der Spracherkennung
  - Web-Telefonliste
  - Outlook
  - ➔ Ziel: Gleiche Datenquelle für alle!!!
- Gezieltes Routen von externen Anrufen mit Hilfe von Sprachmenüs
  - DTMF Routing für spezielle hochfrequentierte Nummern (Kardiologie Prof. Kelm, Gynäkologie Prof. Fehm)

# Umsetzungsphasen

---

1. Webliste
  - Datenquellen identifizieren und abgleichen
  - Datenquellen in einer eigenen (Zwischen-)Datenbank zusammenführen
  - Webliste bereitstellen
  - Datenqualität verbessern
  
2. Telefonvermittlung ablösen
  - DTMF Routing vor Telefonvermittlung schalten zur Auswahl HHU oder UKD
  
3. DTMF Menüs für spezielle Nummern einführen
  
4. Spracherkennung einführen
  - Interne Pilotphase
  - Externes Go Live
  
5. Daten im IDM zusammenführen, dort pflegen und von dort die Anwendungen mit Daten versorgen

# Meilensteine und Herausforderungen

---

- Meilenstein 1: Web-Telefonliste als Zwischenlösung + Ablösung der Telefonvermittlung
- Meilenstein 2: DTMF Routing für spezielle UKD Nummern
- Meilenstein 3: Go Live der internen Pilotphase Spracherkennung mit Personenanschlüssen
- Meilenstein 4: Go Live der internen Pilotphase Spracherkennung mit Funktionsanschlüssen
- Meilenstein 5: Go Live der Spracherkennung für Extern

Status Quo: Meilenstein 3 erreicht

Bestehende Herausforderungen:

- Personen mit mehreren Anschlüssen
- Sammelanschlüsse
- Aufbereitungen der Funktionsanschlüsse mit Aliassen



# IHR KONTAKT



+49 69 678 3053 10



AudioCodes Germany GmbH  
Hanauer Landstraße 148a  
60314 Frankfurt



[info@acvoca.com](mailto:info@acvoca.com)  
[Eric.Steger@audiocodes.com](mailto:Eric.Steger@audiocodes.com)  
[Felix.Richter@audiocodes.com](mailto:Felix.Richter@audiocodes.com)



[www.audiocodes.com](http://www.audiocodes.com)