

## Wenn der Impfling dreimal klingelt

### Skalierbare Telefonlösungen für Impfzentren

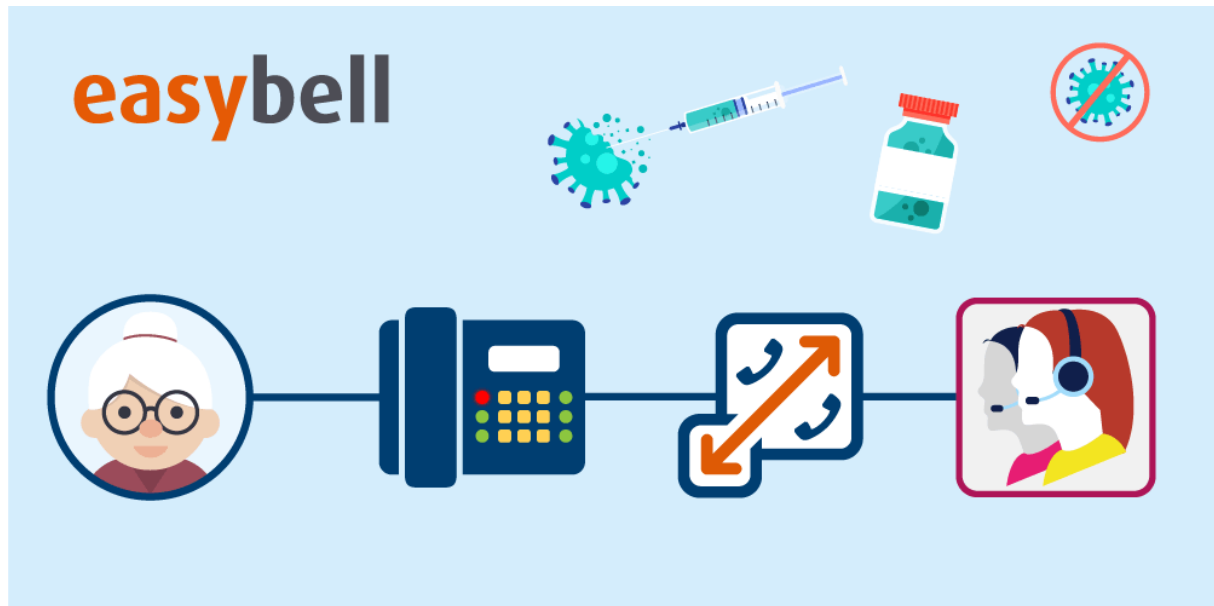
Seit Beginn der deutschlandweiten Impfkampagne gegen Covid19 werden Probleme bei der Terminvergabe ausführlich in der Presse und den Medien thematisiert. Häufig brechen Server unter dem Ansturm zusammen und Online-Formulare funktionieren nicht. Aber auch im direkten Kontakt gibt es Verbesserungsbedarf: Telefonnetze sind überlastet, bei den Impfzentren ist andauernd besetzt oder Anrufer hängen stundenlang in der Warteschleife, Bandansagen enthalten die falschen Informationen. Dabei laufen die Impfzentren aufgrund des Impfstoffmangels bislang noch mit angelaufener Handbremse, sodass in Zukunft mit einem noch höheren Kommunikationsaufkommen zu rechnen ist.

Natürlich kann ein Projekt dieser Größenordnung nicht von Beginn an reibungslos ablaufen. Umso wichtiger ist es, Problemfelder im laufenden Betrieb zu identifizieren, Lösungen zu erarbeiten und diese möglichst rasch umzusetzen. Was die technische Infrastruktur für Telefonie angeht, kann der Telekommunikationsanbieter easybell einige Erfahrung vorweisen. Der VoIP-Spezialist betreut unter anderem Notrufleitstellen, Gemeindeverwaltungen und Großkunden mit über 1000 Mitarbeitern. Auch einige DRK Verbände vertrauen bereits auf die Leistungen von easybell. „Wir bei easybell wissen, wie man schnell und unbürokratisch handelt, Probleme beseitigt und Prozesse in kürzester Zeit optimiert,“ sagt David Kovacs, Leiter des Vertriebs bei easybell. Der Berliner Provider kann Anschlüsse mit bis zu 600 parallelen Gesprächen bereitstellen und hat nun auch Sonderangebote mit 200 Leitungen speziell für Impfzentren geschaffen.

Mit den IP-basierten Telefonanschlüssen können Mitarbeiter ganz einfach dezentral positioniert werden. Es können also auch Kollegen im Homeoffice eingebunden werden. Unabhängig davon, wo die Mitarbeiter arbeiten, können eingehende Anrufe "smart" weitergeleitet werden, so dass alle Gespräche gerecht auf die jeweils erreichbaren Mitarbeiter verteilt werden. Dies ist lediglich eine Frage der Konfiguration in der Telefonanlage. Übrigens: easybell arbeitet eng mit Herstellern von TK-Anlagen zusammen, und die SIP-Trunking Telefonanschlüsse sind für eine Vielzahl von Telefonanlagen zertifiziert. Als besonders einfache Lösung bietet easybell sogar eine eigene Cloud Telefonanlage an.

Neben den genannten Funktionen hat Telefonieren mit den VoIP-Anschlüssen von easybell noch weitere Vorteile:

- Schnelle Einrichtung auf verschiedensten Endgeräten
- Schnelle Bereitstellung von neuen Rufnummern innerhalb von Minuten (z. B. für kurzfristig notwendige Hotlines)
- Die Rufbehandlung kann online und flexibel eingerichtet und an die personellen und situativen Voraussetzungen angepasst werden
- Anrufe lassen sich zeitgesteuert zustellen bzw. zu einem Anrufbeantworter leiten
- Anrufe können mit zunehmender Wartezeit eskaliert werden und bei mehreren Mitarbeitern gleichzeitig klingeln



Häufig hängen die Probleme bei der Terminvergabe auch mit einer mangelnden Personaldecke zusammen. Easybell berät sie gerne, wie sie häufige Anliegen automatisiert beantworten können, um die vorhandenen Mitarbeiter für die individuellen Fälle freizuhalten.

easybell bietet Impfzentren und anderen Akteuren der kritischen Infrastruktur eine Beratung an, um ein optimales Setup in Kombination mit einer Telefonanlage zu finden.

Sie wünschen sich Betreuung vor Ort? easybell arbeitet mit qualifizierten Systemhäusern in ganz Deutschland zusammen, die Sie bei der Einrichtung unterstützen können.

easybell freut sich auf Ihren Anruf unter 030 8095 1035 oder Ihre E-Mail an [sales@easybell.de](mailto:sales@easybell.de)!