

## Sprache verbindet

### AC Voca bietet nun auch auf dem DACH-Markt sprachgesteuerte Anrufvermittlung für Gesundheitseinrichtungen

**Frankfurt, 24.10.2017.** In einem Krankenhaus gehen täglich mehrere Hundert, in großen Kliniken auch tausende Anrufe ein. Da ist es gar nicht so einfach, eine Fachabteilung oder den gewünschten Ansprechpartner ans Telefon zu bekommen. Oftmals landet der Anrufer zuerst in der Warteschleife und wird dann von einem Mitarbeiter der Zentrale verbunden – oder er navigiert sich aufwändig über die Eingabe mehrerer Ziffern durch eine Ansage. Das nervt den Anrufer, kostet das Krankenhaus wertvolle Personalressourcen und entspricht nicht dessen Anspruch an Servicequalität.

Mit AC Voca geht dies für beide Seiten deutlich schneller, einfacher und effektiver. Mit der Spracherkennungslösung von AC Voca, einem Tochterunternehmen von AudioCodes, können sich mehrere Anrufer parallel durch Spracheingabe selbst mit der gewünschten Abteilung oder dem Ansprechpartner verbinden lassen. „Die Patienten wählen lediglich die zentrale Rufnummer, nennen den Namen der gewünschten Fachabteilung und werden automatisch durchgestellt“, erläutert Erik Heirman, Sales Manager DACH bei AC Voca, den Ablauf. VocaONE, die Lösung für eingehende Anrufe, sorgt nicht nur für beträchtlich verringerte Wartezeiten, sondern bietet dem Anrufer ein positives Anruferlebnis und spart zudem Kosten bei der anderenfalls erforderlichen Gesprächsannahme durch Mitarbeiter der Telefonzentrale.

#### **Bis zu 80 Prozent Kostenersparnis**

„Verglichen mit herkömmlichen TK-Lösungen lassen sich mit VocaONE Kosteneinsparungen von bis zu 80 Prozent realisieren. Besonders stolz sind wir darauf, dass wir bereits wenige Wochen nach Installation eine Erkennungsrate von über 90 Prozent erreichen.“, belegt Heirman den Nutzen der streng datenschutzkonformen Lösung mit Zahlen. Dies wird belegt durch die aktuell erfolgreiche Evaluierung bei einem deutschen Universitätsklinikum sowie bei Ratiopharm/TEVA Pharmaceutical Industries.

#### **Kollegen sprachgesteuert erreichen**

AC Voca leitet also nicht nur eingehende Anrufe, sondern auch interne weiter. „Das Prinzip ist dasselbe: Mit VocaNOM muss der Anrufer lediglich den Namen des gewünschten Mitarbeiters nennen, um sofort verbunden zu werden“, so Heirman. Da die Suche nach Kontaktinformationen zeitintensiv ist, ist diese effektive Kommunikation im hektischen

Klinikalltag wichtig und hilfreich. „AC Voca ermöglicht es, das Anruferlebnis für die Patienten auf Basis der bestehenden TK-Infrastruktur erheblich zu verbessern. Dabei ist die Umstellung einfach und kosteneffizient, die Amortisation erfolgt im ersten Jahr nach Installation“, führt der Sales Manager aus.

In Israel, dem Heimatmarkt von AudioCodes, wird AC Voca bereits seit zehn Jahren und von mittlerweile 80 Prozent der öffentlichen Krankenhäuser eingesetzt. Darüber hinaus zählen namhafte Lehreinrichtungen wie die Universität von Tel Aviv oder das Technion Israel Institute of Technology zu den Kunden. Auch Großkonzerne wie Ratiopharm/TEVA, Intel, Motorola, Ernst & Young, Nestle oder Sodastream schätzen die Kosten- und Zeitersparnisse durch AC Voca.

Textumfang: 3.101 Zeichen inkl. Leerzeichen / 413 Wörter

#### Über AC Voca

AC Voca ist eine Tochtergesellschaft von AudioCodes und bietet Spracherkennungslösungen für Gesundheitseinrichtungen, Unternehmen und Organisationen. Bereits seit 1993 entwickelt und vertreibt AC Voca ein unabhängiges Spracherkennungssystem, das bereits in Hunderten von Projekten und Lösungen erfolgreich eingesetzt wird, etwa bei Intel Corporation, Motorola, E&Y und Ratiopharm/Teva Pharmaceuticals. Dahinter stehen Sprachwissenschaftler, Computerlinguisten und Informatiker. Die Spracherkennungsfunktionen werden in mehreren Sprachen unterstützt und lassen sich in beliebige PBX- oder IVR-Telefonanlagen integrieren

AudioCodes ist ein technologisch führendes Unternehmen im Bereich Voice-over-IP (VoIP) und konzentriert sich auf konvergierende VoIP- und Datenkommunikation. Das Produktportfolio umfasst IP-Telefone, Session Border Controller (SBC), Media Gateways, Multi-Service Business Router (MSBR), SOHO Router, Media Server, Lösungen zur mobilen Kommunikation sowie zusätzliche Applikationen und einen professionellen Service. Der Hauptsitz von AudioCodes ist in Airport City, Lod, Israel. Das Unternehmen verfügt dazu über Büros in mehr als 20 Ländern weltweit.

Weitere Informationen unter [www.acvoca.com](http://www.acvoca.com)

#### Unternehmenskontakt

AudioCodes Germany GmbH  
Erik Heirman  
Hanauer Landstrasse 148A  
60314 Frankfurt/Main  
Telefon: 01 51 / 73 00 75 58  
E-Mail: [erik.heirman@audiocodes.com](mailto:erik.heirman@audiocodes.com)

#### Pressekontakt

ralf buchholz healthcare communications  
Ralf Buchholz  
Alte Volksparkstrasse 24  
22525 Hamburg  
Telefon: 0 40 / 20 97 68 05  
E-Mail: [r.buchholz@ralfbuchholz-hc.de](mailto:r.buchholz@ralfbuchholz-hc.de)