

Testphase PhoneBot KLARA

Neues Computersystem für unsere Telefonanlage

Sehr geehrte Frau Kollegin,
sehr geehrter Herr Kollege,

wir möchten das Angebot der **telefonischen Erreichbarkeit für unsere Einsender und auch für Patienten erweitern**. Um die an zentralen Stellen unseres Labors eingehenden Anrufe besser zu kanalisieren, nutzen wir zusätzlich zu unserer bestehenden Telefonzentrale und Befundauskunft in Kürze neue, digitale Möglichkeiten. So sollen Anrufende deutlich schneller an die jeweils zuständige Abteilung verbunden werden.

- Daher starten wir ab dem **3. März 2026** eine **Testphase** (4 Wochen) mit der **virtuellen Assistentin 'Klara' als erste Ansprechpartnerin in unserer Telefonzentrale**. 'Klara' kann viele eingehende Gespräche gleichzeitig bearbeiten und direkt an die richtige, zuständige Abteilung in unserem Labor weiterleiten.



Da das Angebot von 'Klara' **zusätzlich zum bestehenden telefonischen Weg** eingerichtet wird, können Sie, wenn Sie sich nicht unserer KI-Kollegin 'Klara' anvertrauen möchten, einfach bei 'Klara' verlangen, „...einen Menschen sprechen zu wollen“. Sie werden dann direkt mit den gewohnten Mitarbeiterinnen in unserer Telefonzentrale verbunden. Selbstverständlich sind die verschiedenen Spezialisten in den Abteilungen unseres Labors in Ravensburg weiterhin unter den Ihnen bekannten Durchwahlnummern direkt erreichbar.

Das von uns ausgewählte PhoneBot-System ist ein lernendes System. Das bedeutet, dass alle Anrufer, die mit ihm interagieren, das System ständig verbessern. Bitte helfen auch Sie mit, unsere 'Klara' zu schulen und zu optimieren. Der gesetzlich vorgeschriebene Datenschutz ist im Rahmen des Einsatzes von Klara jederzeit gewährleistet.

Über Ihr Feedback zu diesem Angebot freuen wir uns sehr

Anlaufstelle KLARA:

E-Mail: feedback.klara@labor-gaertner.de.

Wichtige Hinweise zum Datenschutz finden Sie hier:

<https://www.labor-gaertner.de/datenschutz/>

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Unterstützung bei diesem Test und freuen uns über Ihr Feedback!

Mit freundlichen Grüßen

Ihr MVZ Labor Ravensburg



Bitte geben Sie uns ein FEEDBACK ZU KLARA!

Wir freuen uns sehr, wenn Sie uns Ihre Rückmeldung zu Ihrer Erfahrung mit KLARA über den **QR-Code** oder über unsere **Website**: www.labor-gaertner.de mitteilen könnten. VIELEN DANK!