



## Wann sich ein virtuelles Telefon lohnt

**Fast jede Arztpraxis hat eine Telefonanlage. Doch längst nicht alle sind auf dem aktuellen Stand. Oft sind vor allem in kleineren Praxen noch alte ISDN-Anlagen installiert. Dabei gibt es diese Übertragungstechnik gar nicht mehr. Sie wurde Ende 2020 ersetzt durch Internettelefonie, „Voice over IP“ ist hier der Fachausdruck.**

**W**er eine neue Telefonanlage beschaffen will, sollte ein paar Fakten kennen. Zuerst wäre zu klären, ob die neue Anlage in der sogenannten Cloud, der Datenwolke, installiert sein soll oder nicht. Vor allem bei Praxen mit mehreren Ärztinnen und Ärzten oder mit verschiedenen Standorten empfiehlt sich eine Cloudlösung.

### Wie funktioniert das?

Idealerweise werden alte Tischtelefone durch eine Software, ein sogenanntes Softphone, ersetzt, das auf dem Notebook oder PC installiert ist. Wer telefonieren will, braucht dann eine App und ein Headset. Auch der Preisvorteil eines virtuellen Telefons kann mit bis zu 20 % beachtlich sein. Dabei kann sich je nach Anbieter auch die Entscheidung für einen neuen Provider lohnen.

### Vorteile eines virtuellen Telefons

Stichhaltigster Punkt für das moderne Telefonieren via Cloud dürfte die Flexibilität sein. Denn via einer Softphone-App lassen sich Prioritä-

ten einrichten. So kann die Software Anrufe entgegennehmen und an den Anrufbeantworter (AB) weiterleiten. Das können verschiedene ABs sein, etwa für Rezeptbestellungen, Terminanfragen und Laborbefunde. Via Voicemail speichert das System die Anrufe, die sich später en bloc beantworten lassen. Die Technik lässt dabei eine „rund um die Uhr“-Betreuung zu. Fällt z.B. einem Patienten nachts ein, dass er ein Rezept für ein Asthmaspray braucht, muss er nicht bis zum nächsten Morgen warten, um seinen Rezeptwunsch mitzuteilen. Er kann nachts seine Hausarztpraxis anrufen und erhält am nächsten Morgen per E-Mail oder SMS Bescheid, wann er sein Rezept abholen kann bzw. wann ihm demnächst sein E-Rezept zugeschickt wird.

Wer über die Cloud telefoniert, kann daneben Heimarbeitsplätze einrichten. So können Ärztinnen und Ärzte oder Medizinische Fachangestellte Schreib- oder Abrechnungsarbeiten von zuhause aus erledigen. Gleichzeitig sind sie unter ihrer Praxisnummer erreichbar. Teure Rufumleitungen aufs Mobiltelefon können so entfallen.

**Webbasierte Telefonie kann den Praxisalltag effizienter machen.**

### Verknüpfung mit Patientenakte

Ist ein Softphone zusätzlich mit der Patientenakte verknüpft, sehen die Kolleginnen am Empfang, wer anruft. Sie bekommen mit der Annahme des Gesprächs die Patientenakte auf den Bildschirm gespielt und sehen, wer der Anrufende und was das Anliegen ist. Eine moderne Telefonanlage merkt sich zudem die letzten Verbindungen. Sie findet somit bei einem erneuten Anruf den direkten Ansprechpartner.

### Intuitive Bedienung

Interessant ist auch die intuitive Bedienung solch einer Software. Ein Softphone lässt sich am Bildschirm, mit der Maus und per „Drag and Drop“ bedienen, sodass selbst weniger IT-affine Mitarbeitende rasch einen Überblick bekommen.

### Hosting

Das Hosting virtueller Anlagen sollte auf einem Server stattfinden, der in Deutschland steht und damit der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) unterliegt. Damit ist gewährleistet, dass personenbezogene Daten sicher vor externen Zugriffen sind. In diesen Kontext fällt auch die Sicherheit nach einem elektronischen Absturz der Telefonanlage, sodass diese binnen Minuten wieder verfügbar ist. Zentral gespeicherte Back-ups sorgen dafür. Manche Provider bieten zudem „Airbags“ an, das sind automatische Rufumleitungen auf ein alternatives Ziel etwa aufs Mobiltelefon oder ins Homeoffice.

### Unterstützung beim Faxen

Zu guter Letzt hilft eine Online-Telefonanlage auch beim Faxen. Alle Faxe kommen elektronisch im E-Mail-Fach als PDF-Datei an und können von dort an Kolleginnen und Kollegen oder Krankenkassen weitergeleitet werden. Zu beachten ist beim Telefonieren und Faxen über VoIP, dass der Internetanschluss mindestens 100, besser 250 Mbit/sec. haben sollte. Praxen, die viele Daten wie Röntgenbilder senden, sollten sich Gedanken über einen schnellen VDSL- oder Glasfaser-Anschluss machen.

Felix Pflüger, Geschäftsführer  
Peoplephone Deutschland, 0711/1842  
04-12, felix.pflueger@peoplephone.com