

Besserer Service durch Experten-Telefonberatung

Über 300 000 Anrufer nutzten bislang Service der KVB

Seit knapp einem Jahr hat die Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB) ihren Service im Bereich der telefonischen Erreichbarkeit deutlich ausgebaut. Die telefonische Beratung wurde neu organisiert. Den Mitgliedern der KVB und deren Praxismitarbeitern stehen spezielle Experten-Telefonberater zur Beantwortung ihrer Fragen zur Verfügung. Die hohe Zahl zufriedener Anrufer zeigt: Die Experten-Telefonberatung ist ein wichtiger Meilenstein zur Serviceorientierung der KVB.



Telefonische Beratung liegt im Trend.

Foto: www.BilderBox.com

Mehr als 310 000 Anrufer haben die themenorientierten Servicenummern bereits in Anspruch genommen. Anschließend Nachfragen haben ergeben: Nahezu jeder Anrufer ist mit Kompetenz und Freundlichkeit der KVB-Experten zufrieden. Modernes „Telefonrouting“ macht die meist gute Erreichbarkeit und den Rückrufservice am selben oder spätestens am nächsten Tag möglich. Da die Fragen der Mitglieder nun stets den jeweils fachlich kompetenten Telefonberater erreichen, können mehr als 90 Prozent der Fragen sehr zeitnah beantwortet werden.

Vorteile für die Mitglieder der KVB

- Zehn Experten-Telefonnummern für alle Fragen rund um die Praxis
- Erweiterte Servicezeiten – zwölf Stunden von Montag bis Donnerstag und achteinhalb Stunden am Freitag
- Bessere Erreichbarkeit durch modernes Telefonmanagement

Erreichbar sind die Experten-Telefonberater Montag bis Donnerstag von 7.30 Uhr bis 19.30 Uhr und Freitag bis 16.00 Uhr. Niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten sowie deren Praxisteams können damit auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten anrufen und ihre Fragen stellen. Ist der KVB-Experte einmal nicht

erreichbar, weil die Leitung besetzt ist oder der Anruf außerhalb der Servicezeiten eingeht, ist trotzdem eine kurzfristige Klärung des Anliegen möglich: Der Anrufer sollte eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen und

mitteilen, wann er am besten erreichbar ist. Ein Rückruf erfolgt am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.

Hans-Jürgen Brummer (KVB)

So erreicht man die Telefonberatung der KVB

Per Telefon oder Fax für 12 Cent pro Minute aus dem Festnetz unter folgenden Rufnummern:

Abrechnung: Telefon 01805 909290-10, Fax 01805 909290-11
E-Mail: abrechnungsberatung@kvb.de

QM in Ihrer Praxis: Telefon 01805 909290-25, Fax 01805 909290-26
E-Mail: qm-beratung@kvb.de

Praxisführung: Telefon 01805 909290-20, Fax 01805 909290-21
E-Mail: praxisfuehrungsberatung@kvb.de

Qualitätszirkel: Telefon 01805 909290-35, Fax 01805 909290-36
E-Mail: qz-beratung@kvb.de

Verordnung: Telefon 01805 909290-30, Fax 01805 909290-31
E-Mail: verordnungsberatung@kvb.de

Datenschutz in Ihrer Praxis: Telefon 01805 909290-45, Fax 01805 909290-46
E-Mail: datenschutzberatung@kvb.de

DMP/BMS: Telefon 01805 909290-15, Fax 01805 909290-16
E-Mail: dmp-bms-beratung@kvb.de

IT in Ihrer Praxis: Telefon 01805 909290-55, Fax 01805 909290-56
E-Mail: it-beratung@kvb.de

KVB-Extranet/Safenet: Telefon 01805 909290-15, Fax 01805 909290-16
E-Mail: extranet-safenetberatung@kvb.de

KVB-Seminare: Telefon 01805 909290-65, Fax 01805 909290-66
E-Mail: seminarberatung@kvb.de