

# Welches Programm für welchen Zweck?

Typische Anwendungen in Arztpraxen

**Talkmaster®-Anrufbeantworter**

**Talkmaster®-Callcenter**

**Talkmaster®-Zentrale**

**Talkmaster®-Warteschleife**

## Inhalt

1.	Aufzeichnung von Rezeptwünschen/Terminabsagen	S. 2
2.	Automatische Rufannahme und Anzeige am Bildschirm	S. 2
3.	Automatische Rufannahme und Vermittlung zu Nebenstellen	S. 3
4.	Info-Menüs und Info-Ansagen	S. 3
5.	Vermittlungsmenü, Vermitteln nach Anrufer-Wunsch	S. 4
6.	Wartemusik	S. 4

## 1. Aufzeichnung von Rezeptwünschen/Terminabsagen

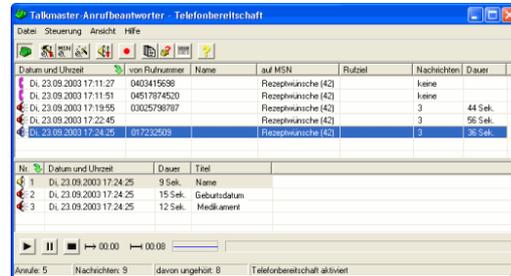
1

### Empfohlene Software: Talkmaster-Anrufbeantworter

Der Talkmaster-Anrufbeantworter spielt Ansagen ab, zeichnet Nachrichten auf und zeigt die Nachrichten mit Datum und Uhrzeit am PC-Bildschirm an.

Nachrichten können an jedem PC im Netzwerk angehört werden. Mehrstufige Nachrichtenaufzeichnung ist möglich, so daß z. B. Name und Geburtsdatum, Telefonnummer und Rezeptwunsch in getrennten Schritten abgefragt werden können.

Im Lieferumfang befinden sich unter anderem Standard-Ansagen, die für die Rezeptwunschaufzeichnung geeignet sind. Eigene Ansagen können aufgesprochen werden.



Datum und Uhrzeit	von Rufnummer	Name	auf MSN	Rufzeit	Nachrichten	Dauer
Di, 23.09.2003 17:11:27	0402415638		Rezeptwünsche (42)		keine	
Di, 23.09.2003 17:11:51	04517674520		Rezeptwünsche (42)		keine	
Di, 23.09.2003 17:19:55	03025790767		Rezeptwünsche (42)		3	44 Sek.
Di, 23.09.2003 17:22:45			Rezeptwünsche (42)		3	56 Sek.
Di, 23.09.2003 17:24:25	017232909		Rezeptwünsche (42)		3	36 Sek.

Bild: Anrufliste mit Nachrichten

Der Talkmaster-Anrufbeantworter läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer ISDN-Karte ausgestattet ist. Die ISDN-Karte kann entweder an den internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage oder direkt an den ISDN-Anschluß des Netzbetreibers angeschlossen werden. Preis der 2-Kanal-Version: 50 EUR + MWSt.

2

### Auch verwendbar: Talkmaster-Callcenter, Talkmaster-Zentrale

Haupt-Einsatzzweck beider Softwareprodukte ist die automatische Anrufannahme während der Praxiszeiten. Wenn zusätzlich eine Rezeptwunschaufzeichnung gewünscht wird, so muß nicht zusätzlich der Talkmaster-Anrufbeantworter gekauft werden, denn jedes der beiden Produkte kann die Rezeptwunschaufzeichnung „nebenbei“ erledigen. Preis: ab 250 EUR + MWSt. Besonderheit des Talkmaster-Callcenters: Wenn die Rezeptwunschaufzeichnung auf einer eigenen Rufnummer stattfinden soll, muß die Premium-Version eingesetzt werden, Preis ab 300 EUR + MWSt.

## 2. Automatische Rufannahme und Anzeige am Bildschirm

1

### Empfohlene Software: Talkmaster-Callcenter

Das Talkmaster-Callcenter nimmt Anrufe automatisch an, spielt Ansagen und Wartemusik ab und zeigt wartende Anrufe an beliebig vielen PC-Bildschirmen im Netzwerk an.

Anrufe werden entweder dezent am Bildschirmrand oder in einem Fenster von einstellbarer Größe und Farbe angezeigt. Sobald die Arzthelferin Zeit hat, übernimmt sie den Anruf auf ein Telefon.

Im Lieferumfang befinden sich viele Profi-Ansagen, darunter etliche Ansagen für Arztpraxen.

Zusatzfunktionen sind: Anzeige von Notfallanrufen, Anzeige von VIP-Anrufen, Rezeptwunschaufzeichnung, Anzeige des Namens zur Rufnummer.

### 2. Anruf von 062146278, übernehmen mit 42

Bild oben: Schmale Anrufliste



Bild: Anruffenster von einstellbarer Größe und Farbe

Das Talkmaster-Callcenter funktioniert an fast jeder Telefonanlage, die einen internen ISDN-Bus besitzt. Es läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer ISDN-Karte ausgestattet ist. Die ISDN-Karte muß an den internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage angeschlossen sein. Preis der 2-Kanal-Standardversion: 250 EUR + MWSt. Die Premium-Version kann auf verschiedenen Amtsrufnummern unterschiedliche Begrüßungen abspielen und ist somit z. B. für Praxismgemeinschaften verwendbar. Preis der 2-Kanal-Version: 300 EUR + MWSt.

### 3. Automatische Rufannahme und Vermittlung

#### 1 Empfohlene Software: Talkmaster-Zentrale

Die Talkmaster-Zentrale nimmt Anrufe automatisch an, spielt Ansagen ab, vermittelt an einstellbare Nebenstellen oder bietet Info-Menüs an.

Genau wie das Talkmaster-Callcenter nimmt die Talkmaster-Zentrale Anrufe automatisch an und bittet um Geduld.

Ein wesentlicher Unterschied besteht in der Art der Signalisierung: Die Talkmaster-Zentrale zeigt wartende Anrufe nicht am Bildschirm an, sondern stellt sie zu einstellbaren Nebenstellentelefonen durch.

Vor Inbetriebnahme der Talkmaster-Zentrale wird festgelegt, was geschehen soll, wenn das Nebenstellentelefon besetzt ist. Der Anruf wird dann z. B. an eine andere Nebenstelle vermittelt oder für 60 Sekunden in der Warteschleife gelassen, bevor der zweite Versuch folgt.

Während des Vermittelns hört der Anrufer ggf. die Wartemusik aus dem Wartemusik-Eingang, siehe Abschnitt „Wartemusik“.



**Bild: Ein Wochenplaner erlaubt die minutengenaue Planung der Funktionsweisen innerhalb und außerhalb der Praxiszeiten.**

Die Talkmaster-Zentrale kann an fast jeder Telefonanlage eingesetzt werden, die einen internen ISDN-Bus besitzt. Sie läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer ISDN-Karte ausgestattet ist. Die ISDN-Karte muß an den internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage angeschlossen sein. Preis der 2-Kanal-Version: 250 EUR + MWSt.

### 4. Info-Menüs und Info-Ansagen

#### 1 Empfohlene Software: Talkmaster-Zentrale

In Arztpraxen werden Info-Menüs in der Regel mit der Möglichkeit kombiniert, den Anrufer auf Wunsch mit einer Arzthelferin zu verbinden. Die Talkmaster-Zentrale vereint beide Funktionen.

Info-Menüs richten sich an Anrufer, deren Telefone über Tonwahl verfügen. Ein Infomenü lautet z. B. „Für Informationen über unsere Sprechzeiten drücken Sie die 1. Einzelheiten über Ernährungskurse erfahren Sie, wenn Sie die 2 drücken.“

Wenn der Anrufer eine Taste drückt, hört er die Informationsansage, die entweder vorher über Telefon aufgesprochen oder im Tonstudio mit einer/m ausgebildeten Sprecher(in) aufgenommen worden ist.

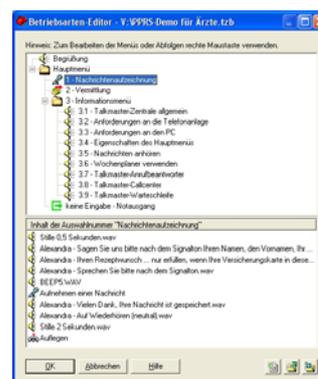
Das Infomenü kann mit der Vermittlungsoption gekoppelt werden, z. B. „Wenn Sie mit einer Arzthelferin sprechen möchten, drücken Sie 9.“ Außerdem kann an beliebiger Stelle eine Nachrichtenaufzeichnung eingefügt werden.

Anrufer ohne Tonwahlmöglichkeit werden automatisch zu einstellbaren Nebenstellen durchgestellt.

Die Talkmaster-Zentrale funktioniert an fast jeder Telefonanlage, die einen internen ISDN-Bus besitzt. Sie läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer ISDN-Karte ausgestattet ist. Die ISDN-Karte muß an den internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage angeschlossen sein. Preis der 2-Kanal-Version: 250 EUR + MWSt.

#### 2 Auch verwendbar: Talkmaster-Infoline

Wenn Info-Menüs ohne Möglichkeit zum Durchstellen zu einem Mitarbeiter angeboten werden sollen, ist die Talkmaster-Infoline geeignet. Preis: ab 100 EUR + MWSt.



**Bild: Mit dem Betriebsarteneditor wird am Bildschirm festgelegt, aus welchen Info-Ansagen das Info-Menü besteht.**

## 5. Vermittlungs-Menü, Vermitteln nach Anrufer-Wunsch

### 1 Empfohlene Software: Talkmaster-Zentrale

In einer Praxisgemeinschaft oder einem Gesundheitszentrum kann es sein, daß dem Anrufer angeboten werden soll, ihn mit einem Gesprächspartner seiner Wahl zu verbinden. Ein derartiges „Vermittlungsmenü“ läßt sich mit der Talkmaster-Zentrale realisieren. Eine der Auswahlmöglichkeiten kann sein, sich mit dem Anrufbeantworter verbinden zu lassen.

Das Vermittlungsmenü lautet zum Beispiel: „Wenn Sie einen Termin mit dem Sportarzt vereinbaren möchten, drücken Sie die Taste 1. Für einen Termin mit dem Chiruriefacharzt drücken Sie die 2. Um einen Rezeptwunsch zu hinterlassen, drücken Sie die 9.“

Anrufer ohne Tonwahlmöglichkeit werden automatisch zu einstellbaren Nebenstellen durchgestellt.

Für jede einzelne Vermittlung sind etliche Optionen einstellbar: Dauer des Wartens auf eine Verbindung, Folgeaktion bei Fehlschlag, „Vermitteln im Hintergrund“ (d. h. der Anrufer bleibt in der Warteschleife, während die Talkmaster-Zentrale mehrere Rufziele anwählt, bis an einem Apparat jemand abnimmt).

Passende Profi-Ansagen für Vermittlungsmenüs befinden sich im Lieferumfang. Weitere Ansagen können über Telefon aufgesprochen werden oder vom Tonstudio geliefert werden.

Die Talkmaster-Zentrale funktioniert an fast jeder Telefonanlage, die einen internen ISDN-Bus besitzt. Sie läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer ISDN-Karte ausgestattet ist. Die ISDN-Karte muß an den internen ISDN-Anschluß einer Telefonanlage angeschlossen sein.  
Preis der 2-Kanal-Version: 250 EUR + MWSt.



**Bild: Mit dem Betriebsarten-editor wird festgelegt, aus welchen Vermittlungsoptionen ein Menü besteht.**

## 6. Wartemusik

### 1 Empfohlene Software: Talkmaster-Warteschleife

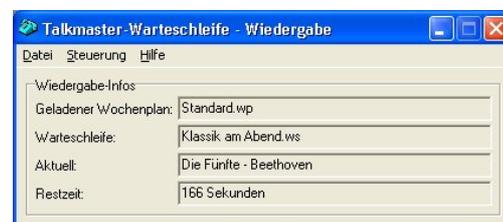
Die Talkmaster-Warteschleife spielt Ansagen und Musik in den Wartemusik-Eingang der Telefonanlage ein. Ein Anrufer hört die Warteschleife immer dann, wenn er in „Rückfrage“ gelegt wird, also z. B. wenn eine Arzthelferin das Gespräch innerhalb der Praxis durchstellt oder wenn die Talkmaster-Zentrale das Gespräch vermittelt.

Im Lieferumfang der Vollversion befinden sich mehr als 600 Musikaufnahmen in 27 Stilrichtungen, 700 Ansagen in 20 Sprachen und 5 individuelle Ansagen.

Die Einsteiger-Version enthält 70 Musikaufnahmen aus Pop und Klassik, 70 deutsche Ansagen und 2 individuelle Ansagen.

Die Texte der individuellen Ansagen reicht der Käufer zusammen mit dem Auftrag ein.

Die Talkmaster-Warteschleife funktioniert an jeder Telefonanlage, die einen externen Wartemusik-Eingang besitzt, auch MOH- (Music On Hold-) Eingang genannt. Sie läuft auf jedem Windows-PC, der mit einer Soundkarte ausgestattet ist. Preis: Einsteiger-Version 100 EUR + MWSt., Vollversion 250 EUR + MWSt.



**Bild: Das Wiedergabefenster zeigt, welches Musikstück oder welche Ansage abgespielt wird.**

### 2 Auch verwendbar: Talkmaster-Callcenter

Das Talkmaster-Callcenter spielt Musik nicht in den Wartemusik-Eingang der Telefonanlage ein, sondern in einer 1:1-Telefonverbindung für jeden Anrufer direkt. Daher hört jeder Anrufer das Musikstück von Anfang bis Ende. Das Talkmaster-Callcenter zeigt am Bildschirm an, wie lange ein bestimmter Anrufer wartet. Preis: ab 250 EUR + MWSt.