

# Sanvartis GmbH

**m**edicum Hamburg



## Telefonischer Überlauf für MVZ in Hamburg



**Ausgangs-  
situation /  
Ziel**

### Ausgangssituation:

- Seit Jahresbeginn 2010 stellt die Sanvartis GmbH sowohl den telefonischen Überlauf als auch die komplette Anrufannahme nach Sprechzeiten des Hamburger MVZ „Medicum.“ sicher. Alle Terminwünsche, Anforderungen von Befunden oder sonstige Rückrufwünsche werden von Sanvartis aufgenommen, bearbeitet oder zur weiteren Veranlassung strukturiert an das MVZ weitergegeben.

### Zielsetzung:

- Erreichbarkeit rund um die Uhr sichern; Beste Erreichbarkeit insbesondere auch für NEUKUNDEN!
- Entlastung von MVZ Mitarbeiter durch Beantwortung allgemeiner Fragestellungen



**Ergebnis  
Highlights**

- Messbare Entlastung der Mitarbeiter vor Ort
- 99% Erreichbarkeit für Anrufer rund um die Uhr
- Fallabschließende Bearbeitung