



voxlog professional Success Story

OAFA - Ärzteflugambulanz

voxtronic
TECHNOLOGY



Persönlich kann ich mir ein Geschäftsleben ohne
Gesprächsaufzeichnung durch VOXTRONIC
nicht mehr vorstellen. Robert Gammer, Direktor OAFA



Das Unternehmen

Über die letzten 30 Jahre hinweg hat die OAFA Ärzteflugambulanz sich national wie international einen Namen gemacht – als umfassender Dienstleister im Reiseschutz. Dass dieser sich nicht allein in der finanziellen Absicherung erschöpft, unterscheidet die OAFA vom Mitbewerb: Die unternehmenseigene Versicherung ist nur ein Stein im Mosaik des Firmenerfolgs. Im Vordergrund steht die Dienstleistung am Reisenden. Für die medizinisch hochqualifizierte Überstellung werden topausgerüstete Ambulanzflugzeuge verwendet. Einsatzleiter und Ärzte aller Fachrichtungen kümmern sich an den Telefonen der Einsatzzentrale um das Wohl ihrer Kunden: rund um die Uhr, jeden Tag im Jahr, in allen Sprachen. Von kleineren Beeinträchtigungen bis zu lebensbedrohenden Verletzungen, das Team der Ärzteflugambulanz ist auf alles vorbereitet, geholfen wird unbürokratisch, effizient.

Die Herausforderung

Bei der OAFA gehen, wie man sich sicher leicht vorstellen kann, täglich eine ganze Menge von Anrufen ein. Viele davon von Menschen in Stresssituationen, teilweise bei schlechter Verbindung, unter schwierigsten Bedingungen. „Diese Kommunikation“, sagt Robert Gammer, Direktor der OAFA, „muss aufgezeichnet und sowohl Fall-bezogen als auch chronologisch indiziert werden. Sie muss unmittelbar wieder abrufbar sein – und das für alle Einsatzleitplätze gleichzeitig.“ Informationen und deren sofortige Verfügbarkeit entscheiden hier über die Schicksale von



Unternehmen:

OAFA

www.oafa.com

Branche:

Retungsleitstelle

Region:

weltweit agierend

Ergebnisse:

- Verbesserung der Service-Qualität
- Raschere Abwicklung von Kunden-Anfragen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Zielgenaue Mitarbeiter-Ausbildung

Menschen. Als es an der Zeit war, von den bestehenden Einzelplatzlösungen auf eine zuverlässigere und leistungsfähigere Technologie umzusteigen, entschied sich die OAFa nach sorgfältiger Erwägung für *voxlog professional* von VOXTRONIC.

Die Lösung

Seither ist man in der Lage, die Kommunikation aller Unternehmensgruppen auf sämtlichen ein- und ausgehenden Leitungen lückenlos aufzuzeichnen, sie zu archivieren, zu filtern und zu analysieren: „Das System hat sich schnell unentbehrlich gemacht.“ Davon profitieren zum einen natürlich die Kunden: durch die allgemeine Qualitätsverbesserung, an der nun punktgenau, etwa durch Mitarbeiter-Training, gearbeitet werden kann. Zum anderen profitieren davon aber auch die Mitarbeiter selbst, die hier von Anfang an in die Implementierung eingebunden waren und die Vorzüge des Systems bei ihrer täglichen Arbeit schätzen gelernt haben. „Mit ein paar Klicks können sie etwa den ihnen zugewiesenen Kunden frühere Gespräche einspielen. Unstimmigkeiten werden so schnell aus der Welt geschafft“, erklärt Gammer die Vorzüge der beweissicheren Dokumentation. Wie es mit dem Datenschutz aussieht? „Der Zugriff auf die archivierten Aufzeichnungen erfolgt bei uns ausschließlich nach dem Vier-Augen-Prinzip. Weiters haben die Mitarbeiter per Tastendruck immer die Möglichkeit, Privatgespräche von der Aufzeichnung auszunehmen. Das Web-Interface ist abgestimmt auf das, was wir brauchen, übersichtlich und leicht zu bedienen, die Mitarbeiter mögen es. Wir sind in jeder Hinsicht also wirklich sehr zufrieden mit *voxlog professional*, es hat unsere Erwartungen an Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit tatsächlich übertroffen. Persönlich kann ich mir ein Geschäftsleben ohne Gesprächsdatenerfassung durch VOXTRONIC nicht mehr vorstellen.“

VOXTRONIC ist ein weltweit führender Anbieter im Bereich digitaler Sprach- und Datenaufzeichnung und deren Analyse, sowie standard-schaffender Entwickler sicherheitsrelevanter Lösungen für Industrie, Wirtschaft und Behörden.

Web:

www.voxtronic.com

E-Mail:

sales@voxtronic.com

Telefon:

Ö: +43 1 8174846-0

D: +49 69 29920877-0