

Optimale bereikbaarheid in de zorg

THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

In een sector waar elke seconde telt, wil je dat elke beller snel en vriendelijk geholpen wordt. AudioCodes Voca brengt conversational AI naar je telefonie, zodat patiënten, cliënten en verwijzers zonder menselijke interactie bij de juiste afdeling uitkomen. Zo verlaag je de druk op recepties en contactcenters, terwijl de ervaring juist persoonlijker wordt

In een zorgomgeving waarin personeelskrapte en hoge werkdruk de norm zijn, helpt Voca om rust en overzicht terug te brengen. De slimme AI-assistent vangt routinematige telefoontaken moeiteloos op, zodat jouw medewerkers zich kunnen richten op wat echt telt: zorg verlenen. Bovendien sluit Voca naadloos aan op bestaande systemen en werkprocessen, waardoor je zonder grote veranderingen of investeringen direct profiteert van een professionelere en efficiëntere telefonische dienstverlening.



Wat het oplevert, cijfers die tellen

Voorbeeldcase van een academisch ziekenhuis

- ▶ ± 13.000 gesprekken per week geautomatiseerd
- ▶ ≈ 50% lagere werklast op de centrale receptie
- ▶ Directe winst: Lagere kosten en hogere patiënttevredenheid.

Met Voca verlaag je werkdruk en kosten én verhoog je de klanttevredenheid: sneller geholpen, minder frustratie, meer rust aan de lijn.

“Voca automatiseert 80% van de inkomende oproepen, zodat zorgmedewerkers meer tijd hebben voor gesprekken die echte menselijke aandacht vragen.”

Waarom zorgorganisaties voor Voca met Axians kiezen

24/7 direct geholpen

Altijd bereikbaar, ook bij piekdruk. Voca verbindt bellers direct door naar de juiste afdeling, dag én nacht.

Natuurlijk praten in plaats van “toets 1 voor...”

Bellers spreken gewoon in eigen woorden hun hulpvraag uit. Voca begrijpt dit vrij eenvoudig en routeert direct naar de juiste afdeling, ook als er tientallen afdelingen zijn.

Minder werkdruk, meer aandacht

Door het automatiseren van standaard doorverbindverzoeken, 80% van de inkomende oproepen, houden de zorgmedewerkers meer tijd over voor complexe of emotionele gesprekken die echt persoonlijke aandacht vragen.

Meertalig & Inclusief:

Voca spreekt de taal van je patiënt of cliënt en begeleidt moeiteloos in meerdere talen.

Naadloos in je bestaande omgeving

Werkt met Microsoft Teams, Genesys en bestaande PBX platformen (zoals Alcatel of Cisco). Voca fungeert als slimme traffic hub. Kortom, moderniseren zonder een grote investering.

Versnel je digitale zorgtransformatie

Met Voca zet je een stap richting slimme bereikbaarheid. Routinetaken zoals veel gestelde vragen, doorverbindverzoeken en de eerste beoordeling van hulpvragen worden automatisch afgehandeld, terwijl jouw medewerkers meer tijd krijgen voor zorg die echt menselijke aandacht vraagt. Zo zet jouw zorgorganisatie een stap naar een toekomstbestendige, veilige en goed georganiseerde communicatiestroom, waarin ook nog privacy, governance en adoptie goed geborgd is.

Wij combineren onze kennis van missiekritische communicatie met de ervaring die wij hebben in zorgorganisaties. Wij helpen onze zorgklanten met de uitdagingen van de digitale transformatie. Van het moment dat de behoefte ontstaat gaan wij op zoek naar de best passende oplossing, van business case tot implementatie, integratie en adoptie.

Wil je weten wat Voca van Audiocodes met Axians voor jouw zorg organisatie kan doen?

Plan een korte sessie met ons in. We laten je graag zien hoe Voca in jullie omgeving zou passen, inclusief integratie met Teams en KPI's die er voor jou toe doen.