

FÅ TILFREDSE KUNDER MED POWERNET TELEFONISYSTEM FOR APOTEKER

Et telefonanlæg specielt udviklet til apoteker giver dig færre kimende telefoner og mere tid til kundeservice og ekspedition, fremfor at besvare rutinespørgsmål ved telefonen. Samtidig giver du dine kunder mulighed for hurtigt svar via selvbetjening.



VELKOMMEN TIL DIT APOTEK

EKSEMPEL PÅ SKRÆDDERSYET TELEFONSYSTEM

Tast **1** → Vi har åbent alle hverdage fra 9 til 17.30
for åbningstider og lørdage fra 9 til 13...

Tast **2** → 1. Vi har modtaget din recept.
for at få oplyst at vi har 2. Vi har modtaget og behandlet din recept.
modtaget din recept 3. Vi har ikke modtaget din recept endnu.

Tast **3** → Kontoret har åbent alle
for kontoret hverdage fra 9 til 12...

Tast **4** → Der kan forventes længere ventetid
for personlig betjening omkring frokost mellem 12 og 13...

RING TIL
4422 2233
OG PRØV EN
LIVE TEST!



NETVÆRK



IT



TELEFONI



TV



INTERNET



HOSTING

RING TIL OS I DAG PÅ **7022 3235** ELLER LÆS MERE PÅ **WWW.POWERNET.DK**

” Udskiftningen af telefonanlægget forløb helt efter planen, **HURTIGT OG SMERTEFRIT!**

– Anne Grete Finmand fra Sønderborg Jernbane Apotek

HOS APOTEKERNE ER SPARET TID LIG MED GOD KUNDESERVICE!

For at frigive tid til at yde en god kundeservice har tæt på 50 % af alle danske apoteker inden for kort tid integreret deres telefoni med receptsystemerne. PowerNet har, med deres apoteker teleløsning, skabt et unikt system, som giver apotekerne mere tid til at yde den service kunderne har fortjent.

NÆSTEN 50 % AF ALLE APOTEKER I DANMARK, BENYTTET POWERNET'S TELEFONI LØSNING

En del af den succes skal helt sikkert tilskrives det faktum, at løsningen er designet af apotekere til apoteker. Dermed er løsningen branchespecifik, og understøtter bedst muligt de tidskrævende processer apoteket har.

LAD KUNDEN SELV TJEKKE OM RECEPTEN ER KOMMET

Kunden indtaster sit CPR nummer og får oplysninger om recepten. Ingen ventetid for kunden og du frigør tid fra rutinespørgsmål i telefonen. Med et telefonsystem fra PowerNet har du fuld integration til både Cito og NNIT's receptsystem PharmaNet. Systemet sammenholder oplysninger fra apotekets recepter og receptserveren, og kan give kunden svar, helt automatisk.

LAD CENTRALEN OPLYSE OM ÅBNINGSTIDER

Ved tastevalg for åbningstider, er det muligt for dine kunder selv at orientere sig om åbningstid, vagt og lign., ligesom telefonsystemet automatisk kan skifte mellem dag/nat. Lad evt. centralen regulere antallet af opkald i forbindelse med travlhed/frokost/sygdom, eller alternativt give automatisk besked vedr. frokost lukning på telefonen.

TAG TELEFONEN FOR HINANDEN, NÅR DER ER TRAVLT

Med PowerNet's telefoniløsning for apoteker, kan du "dele" platform og telefonnummer med flere afdelinger/apoteker, så I kan aflaste hinanden ved spidsbelastninger og ingen ringer forgæves. Afdelingerne er forbundet med hinanden via netværk.

LIDT OM POWERNET A/S

Vi benytter helt ny teknologi for at levere tidsbesparende og økonomiske løsninger til apoteker. Vi tager ansvar for hele processen, med udskiftning af eksisterende anlæg, uden besvær for jer. Vi har designet et telefonsystem specielt til apoteker, med integration til receptsystemer og mulighed for netværks kommunikation mellem underafdelinger.

PowerNet Telefoni løsning for apoteker bygger på en central der kan håndtere og integrere trådløse telefoner, individuelle opsætninger og et uafhængigt valg af teleudbydere. Løsningen er forberedt for IP telefoni mellem apotekets afdelinger og integration med receptsystemer.

Anne Kahns, fra Esbjerg Jerne Apotek, beskriver tiden før og efter hun fik implementeret IP telefoni

Jeg kom til apoteket i 2008. Her havde vi en ældre traditionel telefonløsning, hvor vi via bokse manuelt skulle koble linjen på. Nu kører det hele automatisk og via et hovednummer kan vi omstille samtalerne til hinanden, sådan vi kan tilbyde de der ringer til os, den bedst tænkte telefonservice.

Vi har også opnået fordele ved at koble vores afdelinger sammen i systemet, og vores tredje afdeling kommer på i december. Og er der tekniske specifikationer som skal ændres i systemet, så er PowerNet gode til at rette opsætningen til – efter vores specifikke behov.

Mette Skov, fra Løve Apotek i Holbæk, er enig i Anne Kahns betragtninger. Det er jo først og fremmest resurseoptimerende. Vi kan nu bruge tiden på de kunder der kommer ind i butikken, fordi IP telefonien og den teknologi der følger med gør, at de kunder vi tidligere brugte meget tid på at servicere over telefonen, nu selv kan klare en del af de processer vi hidtil har oplevet som tidsmæssigt resursekrævende. Her tænker jeg også på helt banale ting, som eksempelvis åbningstider. Vi har mange som ringer for at tjekke om vi har åbent. Den info kan kunden selv taste sig til, når de ringer op. Samtidig oplever vi også, at kunderne bliver bedre til at mestre digitale udfordringer i forbindelse med at undersøge, hvornår deres medicin er klar mv. Her kan vi også, via vores system, rationalisere mange af de processer som kunden normalt skal igennem. Det frigiver tid i butikken til at yde en personlige og direkte kundeservice, til stor gavn for vores kunder, slutter Mette Skov.

I bund og grund handler det om, at udføre de samme processer – bare på kortere tid. I den forbindelse, så har det vist sig, at PowerNets IP telefoni og lettere arbejdsprocesser går hånd i hånd – i hvert fald når vi ser på de digitale valg ca. 50 % af alle danske apoteker har foretaget.