

MEDIFON

Kommunikationssysteme für das Gesundheitswesen

Architecture & Solution Briefing (One & Advanced)

MEDIFON ist ein speziell für das Gesundheitswesen entwickeltes Kommunikationssystem.

Es adressiert Kommunikation nicht als Einzellösung, sondern als strukturierte, integrierte und steuerbare Systemarchitektur.

MEDIFON unterstützt Arztpraxen, MVZ, Kliniken und medizinische Netzwerke dabei, Kommunikation zuverlässig, zukunftsfähig und organisationsgerecht zu gestalten – unabhängig von Größe, Standort oder Organisationsform.

Kommunikation im Gesundheitswesen – eine besondere Disziplin

Kommunikation im Gesundheitswesen folgt eigenen Regeln:

- hohes und schwankendes Anfragevolumen
- unterschiedliche Dringlichkeiten
- emotionale Gesprächssituationen
- regulatorische und datenschutzrechtliche Anforderungen
- komplexe Organisationsstrukturen

MEDIFON wurde nicht als generische Cloud-Lösung entwickelt, sondern aus der Praxis heraus, gemeinsam mit medizinischen Einrichtungen.

Ziel ist nicht maximale Funktionalität,

sondern klare Strukturen, Entlastung und Verlässlichkeit.

Zwei Systeme – klar getrennt, sinnvoll kombiniert

MEDIFON besteht aus zwei eigenständigen, aber kombinierbaren Systemplattformen:

- MEDIFON.ONE
Telefonie- & Service-Center-System für strukturierte Voice-Kommunikation
- MEDIFON.ADVANCED
Enterprise Service Center für Omnichannel-Interaktion, Analyse und Weiterverarbeitung

Die Auswahl erfolgt nicht nach Größe, sondern nach kommunikativer Komplexität.

MEDIFON.ONE

Telefonie & Service Center (Voice)

MEDIFON.ONE ist die akustische Basis des MEDIFON-Ökosystems.

Es ist ein cloudbasiertes Telefonsystem mit integrierten Service- und Call-Center-Funktionen –

ausgelegt für Organisationen, in denen Voice der zentrale Kommunikationskanal ist.

Typische Einsatzumgebungen

- Arztpraxen
- MVZ-Strukturen
- Praxisnetzwerke
- Kliniken und Klinikverbünde
- Zentrale Telefon- und Serviceeinheiten

Funktionale Schwerpunkte

- strukturierte Anrufannahme
- intelligente Weiterleitung & Wartelogiken
- Priorisierung nach Regeln, Zeiten und Zielgruppen

- Service-Center-Funktionen
- standortübergreifende Nutzung

MEDIFON.ONE ist hochflexibel, hybridfähig und lässt sich in bestehende Infrastrukturen integrieren.

Steuerung & Transparenz

- Auswertungen zu Anrufvolumen, Wartezeiten und Servicelevel
- Live-Wallboards für operative Transparenz
- Grundlage für gezielte Entlastung von Teams

MEDIFON.ONE sorgt für Übersicht, Professionalität und Entlastung im täglichen Betrieb.

MEDIFON.ADVANCED

Enterprise Service Center & Omnichannel Interaction

MEDIFON.ADVANCED erweitert MEDIFON.ONE um eine fallorientierte, kanalübergreifende Service-Center-Architektur.

Hier steht nicht der einzelne Anruf im Fokus,

sondern der gesamte Verlauf eines Anliegens – über Kanäle hinweg.

Typische Einsatzumgebungen

- Kliniken und Klinikverbünde
- Zentrale Service- und Leitstellen
- Große MVZ-Strukturen
- Medizinische Netzwerke mit mehreren Standorten
- Organisationen mit hohem Koordinations- und Analysebedarf

Zentrale Fähigkeiten

- Omnichannel-Interaktion (Voice, digitale Kanäle)
- fallorientierte Service-Logik
- strukturierte Übergaben zwischen Systemen, KI und Menschen
- tiefe Interaction Analytics
- Integration in Fach- und Drittsysteme

MEDIFON.ADVANCED ist kein Telefonsystem, sondern ein Service- und Interaktions-Layer innerhalb der Gesamtarchitektur.

Interaction Analytics & KI – kontrolliert integriert

MEDIFON.ADVANCED integriert Analyse- und KI-Funktionen dort, wo sie Serviceprozesse sinnvoll unterstützen.

Dazu gehören:

- inhaltliche Auswertung von Kommunikationsverläufen
- Erkennung von Mustern, Engpässen und Eskalationen
- kontextreiche Vorqualifizierung von Anliegen
- strukturierte Übergabe an qualifizierte Mitarbeitende

Die KI-Integration erfolgt ausschließlich über eine vorgelagerte AI-Gateway-Architektur.

Grundprinzipien

- Trennung von Kommunikation, KI und Entscheidung
- Anonymisierung & Datenminimierung
- Zweckgebundene Weitergabe
- Auditierbarkeit & Governance

Für diese Analyse-, KI- und Governance-Layer integriert MEDIFON.ADVANCED etablierte Enterprise-Technologien führender Anbieter wie VIER, vollständig eingebettet in die PMG-eigene Plattformarchitektur.

Kognitives Voice Gateway (CVG)

Für sprachbasierte Interaktion nutzt MEDIFON.ADVANCED ein kognitives Voice Gateway (CVG).

Das CVG:

- strukturiert Spracheingaben
- vermittelt zwischen Voice, Dialoglogik und Backend-Systemen
- ermöglicht kontrollierte, nachvollziehbare Sprachverarbeitung

Es fungiert als Orchestrierungs-Layer, nicht als autonomer Bot.

Integration, APIs & Branchenstandards

MEDIFON ist konsequent auf Integration statt Ersatz ausgelegt.

- API-basierte Anbindung externer Systeme
- Integration medizinischer Fachanwendungen
- Kopplung von CRM-, ERP-, Termin- und Workflow-Systemen
- Anbindung eigener oder externer KI-Services

MEDIFON orientiert sich an etablierten Interoperabilitätsstandards im Gesundheitswesen (u. a. HL7).

Hybridfähigkeit & Investitionsschutz

MEDIFON kann:

- bestehende TK-Systeme
- DECT-Multizellen
- Alarm- und Sicherheitssysteme

gezielt integrieren.

Das schützt bestehende Investitionen

und ermöglicht schrittweise Modernisierung ohne riskante Komplettmigrationen.

Einordnung

MEDIFON ist kein einzelnes Produkt.

Es ist ein modulares Kommunikationssystem für das Gesundheitswesen.

- MEDIFON One
strukturiert die tägliche Voice-Kommunikation
++MEDIFON Advanced
erweitert diese Basis zu einem integrierten Service- und Interaktionssystem

Beide Systeme sind:

- cloudbasiert
- standortunabhängig
- getrennt oder kombiniert einsetzbar

Fazit

MEDIFON schafft Klarheit in komplexer Kommunikation.

Für Organisationen,

die Kommunikation nicht nur abwickeln,

sondern steuerbar, professionell und zukunftsfähig gestalten wollen.

PMG. Conversational Consulting & Design

The Power of Voice.