

PRESSEMITTEILUNG

novomind iAGENT optimiert Arztterminvergabe in Abu Dhabi Kliniken mit KI und WhatsApp

Software „made in Germany“ ab sofort in allen öffentlichen Krankenhäusern in Abu Dhabi im Einsatz / Klinik-Betreiber SEHA setzt auf Omnichannel-Customer-Service-Plattform / Echtzeit-Terminvereinbarung über WhatsApp / Chatbot sorgt für automatisierte Terminvergabe rund um die Uhr

Hamburg / Abu Dhabi, 17. Juni 2021 – Einen Arzttermin schnell, einfach und bequem vereinbaren – das ermöglicht ab sofort die Lösung vom Hamburger Software-Entwickler novomind in allen öffentlichen Krankenhäusern in Abu Dhabi, der Hauptstadt der Vereinigten Arabischen Emirate (VAE). Die von der Abu Dhabi Health Services Company (SEHA) betriebenen 13 Krankenhäuser und 46 ambulanten Kliniken setzen für die Terminvergabe für Facharzt-Behandlungen und COVID-19-Impfungen sowie einfache Patientenfragen die Omnichannel-Customer-Service-Plattform novomind iAGENT ein.

Über den neuen WhatsApp-Service können rund um die Uhr und ohne Wartezeiten Termine gebucht und Fragen gestellt werden. Ein in WhatsApp und die Plattform SEHA HIS Cerner integrierter Chatbot sorgt dafür, dass der Terminbuchungsservice automatisiert abläuft und somit auch an Feiertagen und unabhängig von Öffnungs- und Arbeitszeiten zur Verfügung steht. Die Backend-Integration von novomind iAGENT in das Cerner HIS Gesundheitsinformationssystem ermöglicht den Echtzeit-Zugriff auf die Impftermin- und Sprechstundenkalender von Ärzten und Klinikpersonal der Krankenhäuser. Die Buchung, Änderung und Stornierung von Terminen sind dadurch automatisiert möglich.

Auch einfache Patientenfragen können vom digitalen Assistenten oder im auf künstlicher Intelligenz (KI) basierenden FAQ-Bereich beantwortet werden. So wird das Krankenhauspersonal entlastet.

„Bei SEHA sind wir stolz darauf, unseren Patienten genau zuzuhören und ihr Feedback in unsere Prozesse und Leistungen einfließen zu lassen. Den Ergebnissen unserer jüngsten Patientenbefragung zufolge wünschen sich die meisten SEHA-Patienten ein Self-Service-System, über das sie ihre Termine und andere Leistungen einfach verwalten können. Zum Beispiel eben auch auf WhatsApp, einer der beliebtesten Social-Media-Apps für Mobiltelefone. Die WhatsApp Business Solution ist in das Patientenportal und die SEHA-App eingebunden. Sie stellt sicher, dass alle Terminbuchungen, -änderungen oder -stornierungen sofort über alle Kontaktkanäle angezeigt werden“, sagt Bader Al Qubaisi, Group Chief Information Officer, SEHA.

„Wir freuen uns, dass wir mit novomind iAGENT vielen Menschen schneller zu einem Arzt- oder Impftermin, auch gegen COVID-19, in den SEHA-Krankenhäusern verhelfen können

und gleichzeitig für Entlastung des Krankenhaus-Personals sorgen“, erklärt Hossam Amer, Managing Director von novomind MEA (Middle East and Africa), der novomind-Tochtergesellschaft mit Sitz in Dubai.

Als offizieller WhatsApp-Business-Solution-Anbieter seit August 2018 hat novomind die verifizierte WhatsApp Business API als Kanal für den Terminbuchungsservice der SEHA-Kliniken in novomind iAGENT integriert. WhatsApp wird weltweit aktuell von mehr als zwei Milliarden Nutzern verwendet und ist in den Vereinigten Arabischen Emiraten weit verbreitet.

„In schwierigen Zeiten wie diesen nutzen die Menschen WhatsApp mehr denn je, um mit ihren Freunden, Familien und Communities in Kontakt zu bleiben und sie zu unterstützen, aber auch um medizinischen Rat und Unterstützung während der Pandemie zu erhalten. Wir freuen uns, zusammen mit SEHA Menschen mit Gesundheitsdiensten zu verbinden und die Impfbemühungen über WhatsApp zu unterstützen. Gemeinsam mit Partnern wie novomind wollen wir möglichst vielen Menschen auf der ganzen Welt Zugang zu lebenswichtigen medizinischen Leistungen und präzisen Gesundheitsinformationen geben“, sagt Ramez Shehadi, Managing Director von Facebook MENA (Middle East and North Africa).

Über novomind

Die novomind AG entwickelt seit 20 Jahren intelligente, weltweit einsetzbare Software für Omnichannel-Commerce und Omnichannel-Customer-Service und gehört zu den Technologieführern in Europa. Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 450-köpfiges Team in der novomind Gruppe (novomind AG: 400) betreut derzeit rund 250 Unternehmen und wächst stetig. Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a. ADNIC, das Depart of Health Abu Dhabi, die Stadt Al-Ain, Orange, C&A, CTS Eventim, Ernsting's family, EnBW, Globetrotter, FALKE, Görtz, Mammut, Müller, OTTO, Sixt und Volkswagen. Internationale Konzerne, Mittelständler und Verbände vertrauen seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit. Mit dem Start des Tochterunternehmens novomind MEA in den Vereinigten Arabischen Emiraten im April 2018 betrat novomind die Märkte des Mittleren Ostens und Nordafrikas und schuf die ideale Ergänzung zu den bestehenden Fulfillment Centern in Ägypten. www.novomind.com

Über SEHA

Abu Dhabi Health Services Co. PJSC (SEHA) ist eine eigenständige Aktiengesellschaft im Besitz der Regierung von Abu Dhabi und wurde mit dem Ziel gegründet, das öffentliche Gesundheitswesen des Emirats auszubauen. Die Gesellschaft besitzt und betreibt sämtliche öffentlichen Krankenhäuser und Kliniken des Emirats Abu Dhabi.

SEHA ist Teil von ADQ, einer der größten Holdinggesellschaften der Region mit einem breiten Portfolio großer Unternehmen in wichtigen Branchen der diversifizierten Wirtschaft Abu Dhabis.

SEHA hat sich der kontinuierlichen Verbesserung der Kundenbetreuung nach anerkannten internationalen Standards verschrieben und bietet der Gemeinschaft eine erstklassige Gesundheitsversorgung. SEHA betreibt 13 Krankenhäuser mit 3.385 Betten, 70 Zentren für ambulante Pflege, Familienpflege und Notfallversorgung sowie zwei Blutbanken. Die Einrichtungen der Gesellschaft nehmen jährlich 117.162 Patienten stationär auf, führen 43.262 Operationen durch und versorgen über fünf Millionen Patienten ambulant. Mit mehr als 18.000 Ärzten, Pflege- und Verwaltungskräften ist SEHA ist einer der größten integrierten Gesundheitsdienstleister im Nahen Osten. Mehr Information unter www.seha.ae