

Telefonische Terminbuchung (Stand Oktober 2025)

Die telefonische Terminannahme ist für Sie eine vertraute Routine – aber wie lässt sich dieses Erlebnis für Ihre Kunden noch weiter verbessern? Zusätzlich könnte eine Verknüpfung mit einem Telefonassistenten für mehr Effizienz sorgen. Nach einer von Ihnen festgelegten Anzahl an Klingelzeichen würde ein Sprachassistent den Anruf entgegennehmen und erste Informationen



erfragen. Welche Details er erfragt und welche Aktionen daraus resultieren, bestimmen Sie individuell. Es könnte sich beispielsweise um eine Liste mit Namen, Telefonnummern und Anrufgründen handeln, die Sie später in Ruhe abarbeiten können.

Aufwand:

- Kostenpflichtige Einrüstung Ihres gewählten Anbieters in Abstimmung mit Ihrem IT/Telefonanlagen-Unternehmen. Evtl. bedarf es einer Justierung Ihrer Firewall.

Anbieter im Überblick

Aaron.ai

- Einer der ersten Anbieter auf dem Human-Markt seit 2018
- Terminmanagement in Echtzeit (sofern Doctolib als Kalender genutzt wird)

Vitas

- Sehr anpassbar – Praxen können z.B. selbst festlegen, welche Kategorien es gibt (Notfall, Termin, spezielle Abfragen für verschiedene Tierarten usw.)

Manta

- Speziell für die Veterinärmedizin entwickelter Telefonassistent
- Kann nahtlos mit gängigen Praxisverwaltungssystemen verbunden werden – während des Anrufs greift die KI auf die Kundendatenbank der Praxis zu und kann vollautomatisch Termine vereinbaren (in Vetpraxis & debevet bereits verfügbar, ebenso calendly & Google Kalender. Vetera Schnittstelle in Arbeit)

Pivio

- Anrufannahme inkl. Chat-Dokumentation
- Anruferkennung und Terminbuchung in Echtzeit in Vetera
- Chat mit dem Tierhalter über die Pivio-Plattform

Emma

- Anrufannahme und Dokumentation extern
- Dialog-gesteuerte Antworten mit anpassbaren Gesprächsleitfäden

[Online-Gesprächstermin direkt mit dem Smartemis IT-Team vereinbaren.](#)