

Transkript: Webinar „Stressfaktor Apothekentelefon – Wie KI entlasten kann und gleichzeitig den Service verbessert“

Im Mittelpunkt des Webinars steht die Frage, wie künstliche Intelligenz (KI) Apotheken beim Umgang mit dem Telefon entlastet und gleichzeitig die Servicequalität für Patientinnen und Patienten verbessert. Das Apothekentelefon wird als zentrales, aber oft belastendes Kommunikationsmittel beschrieben, das gerade in Stoßzeiten erheblichen Stress verursacht.

Zu Beginn skizzieren die Referentinnen und Referenten die Ausgangslage: Personalmangel, steigende Anforderungen der Kundschaft und ein hoher Anteil an Routineanfragen binden das Apothekenteam zusätzlich. Viele Prozesse laufen trotz Digitalisierung noch immer manuell ab, was Zeit kostet und die Beratungsqualität am HV-Tisch einschränkt.

Im fachlichen Teil erklären sie, was unter künstlicher Intelligenz zu verstehen ist und welche Unterschiede es zu klassischer Software gibt. Beispiele aus dem Gesundheitswesen und der Industrie zeigen, wie KI bereits eingesetzt wird – etwa bei der Analyse von Bilddaten oder in automatisierten Services. Zugleich betonen sie die Grenzen: Entscheidungen mit medizinischer Tragweite bleiben menschlicher Expertise vorbehalten.

Im Fokus steht anschließend die Lösung „KIRA“, ein KI-gestütztes Sprachdialogsystem, das Telefonanrufe in Apotheken automatisiert entgegennimmt. KIRA bearbeitet Anliegen wie Öffnungszeiten, Lieferfähigkeit oder Vorbestellungen eigenständig, erfasst Anfragen strukturiert und gibt sie an die Warenwirtschaft weiter. Bei Beratungsbedarf erstellt das System Rückruffbitten, sodass pharmazeutische Aufgaben weiterhin ausschließlich von Fachpersonal übernommen werden.

Zu den Vorteilen zählen eine höhere Erreichbarkeit der Apotheke, Entlastung des Teams, weniger Störungen im Arbeitsablauf sowie die Möglichkeit, Patientinnen und Patienten jederzeit einen Ansprechpartner zu bieten. Auch Dialekte oder unterschiedliche Sprachen erkennt KIRA. Datenschutz und DSGVO-Konformität stehen als zentrale Anforderungen im Vordergrund.

Einblicke aus einer Pilotphase zeigen, dass der Einsatz von KIRA die Zahl digitaler Bestellungen steigert und die Arbeitsatmosphäre deutlich beruhigt. Gleichzeitig wird klar, dass Gewöhnungseffekte auf Kundenseite notwendig sind und einzelne Anrufer



zunächst Vorbehalte haben. Durch Funktionen wie eine Whitelist für Ärzte oder Pflegeeinrichtungen wird sichergestellt, dass wichtige Gespräche weiterhin direkt in der Apotheke ankommen.

Das Webinar verdeutlicht, dass KI kein Ersatz für pharmazeutische Beratung ist, sondern ein Werkzeug zur Effizienzsteigerung. Der Einsatz am Apothekentelefon bietet die Chance, das Team spürbar zu entlasten und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.