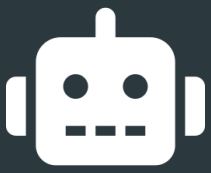
APOTUNE BOT

ApoTune & FRIENDS



Der KI-Telefonassistent für eure Apotheke

Nimmt jeden Anruf an – sofort, freundlich und rund um die Uhr.
Klärt das Anliegen, beantwortet Standardfragen und verbindet mit der richtigen Person.

Was er im Alltag übernimmt

1

Intelligentes Routing statt Warteschleife

Kein „Drücken Sie die 1 für …“ mehr. Der Bot fragt nach dem Anliegen und verbindet mit der richtigen Stelle: HV-Team, Buchhaltung & Verwaltung, Altenheimversorgung, Sterillabor / Rezeptur.

2

Standardfragen sofort beantwortet

Öffnungszeiten, Parken, ÖPNV, Notdienst-Infos. Direkt beantwortet, ohne dass jemand aus dem HV gerufen werden muss.

3

Terminvereinbarung

Nimmt Terminwünsche entgegen und bucht direkt in euren Kalender – auch abends und am Wochenende.

4

Telefonische Bestellaufnahme

Erfasst Bestellwünsche, Rezept-Anliegen, Rückrufwünsche und Nachrichten strukturiert und übergibt sie ans Team.

5

Persönliches Durchstellen

Der Bot kennt eure Mitarbeiternamen. Bei persönlichen Anliegen stellt er gezielt zur gewünschten Person durch.

6

Filialübergreifendes Callcenter

Ein Bot für alle Standorte. Er klärt das Anliegen und stellt bei Bedarf direkt zum richtigen Standort durch.

Angebunden an eure Systeme: APOTUNE BOOKING (Termine) · APOTUNE CONTACTS (CRM). Der Bot erkennt Anrufer an der Rufnummer – Name und Adresse sind bekannt, niemand muss buchstabieren.

IN ENTWICKLUNG

Schnittstelle zu APOTUNE DRIVE

GEPLANT

Anbindung an die Personaleinsatzplanung

ApoTune & FRIENDS

Was euch das konkret bringt

Entlastung im Tagesgeschäft

- **Das Team wird spürbar entlastet** – Standardanfragen landen gar nicht erst am HV.
- **Kürzere Wartezeiten für eure Kunden** – der Bot führt beliebig viele Gespräche gleichzeitig.
- **Ungestörtes Arbeiten im Backoffice** – kein ständiges Unterbrechen, kein Sägezahneffekt.
- **24/7 erreichbar** – auch nachts, am Wochenende und außerhalb der Öffnungszeiten.
- **Konstante Qualität** – auch bei Stress, Krankheit oder Personalmangel.
- **Immer gleich freundlich** – ohne schlechte Tage.

Erstmals messbar

- **Echte Statistiken** über Anrufe pro Tag, Woche und Monat – und über die Anliegen dahinter.
- **Vollständige Transkripte** jedes Gesprächs, automatisch zusammengefasst im CRM.
- **Kein Anliegen geht verloren** – alles ist dokumentiert und nachvollziehbar.
- **Automatische Folgeaktionen**: Rückruf-Erinnerung, passender Newsletter, Aufgabe fürs Team.
- **Kundenprofile wachsen mit** – gezielte Ansprache statt Gießkanne.

Gute Daten = gute Gespräche

Je mehr der Bot weiß, desto besser läuft das Gespräch. Erkennt er den Anrufer über die Rufnummer in APOTUNE CONTACTS, sind Name, Anschrift und E-Mail bereits bekannt – es gibt keine Rückfragen und kein Buchstabieren. Auch hinterlegte Mitarbeiternamen, die Abteilungsstruktur und eure FAQ heben die Qualität deutlich an.

Ehrlich gesagt: Das kann der Bot (noch) nicht

Wir sagen lieber vorher, wo die Grenzen liegen.

Konkrete Artikelsuche per PZN

- Verfügbarkeit eines konkreten Produkts
- Preisauskunft zu einem konkreten Artikel
- Bestellung direkt in die Warenwirtschaft

Grund: zu viele Varianten je Produkt – Hersteller, Stärke, Packungsgröße.

Pharmazeutische Beratung

- Komplexe Rückfragen zu Medikamenten

Die bleibt beim pharmazeutischen Personal – der Bot stellt gezielt durch.

Diese Einschränkungen werden sich in den nächsten Jahren durch bessere KI-Modelle schrittweise verbessern.

LIVE AUSPROBIEREN

ApoTune & FRIENDS

Jetzt selber austesten

+49 2362 703 43 70

QR-Code scannen und den Bot einfach anrufen

Fragt nach den Öffnungszeiten

Zum Beispiel am Wochenende oder am Feiertag.

Bucht einen Termin

Zum Beispiel einen Impftermin.

Gebt eine Bestellung auf

Der Bot nimmt euren Bestellwunsch strukturiert auf.

Fragt nach der KIM-Adresse

Eine typische Frage von Arztpraxen.

Sagt, dass ihr euch bewerben wollt

Der Bot nimmt die Bewerbung entgegen.

Lasst euch weiterverbinden

Nennt eine Abteilung und schaut, wo ihr landet.

ApoTune & FRIENDS

Was der ApoTune Bot kostet

Hauptstandort

Einrichtung, einmalig	**999 €**
Laufend	**99 €** / Monat

Jede weitere Filiale

Einrichtung, einmalig	**799 €**
Laufend	**79 €** / Monat

0,35 €

pro Gesprächsminute – 24/7
Es zählen nur die Minuten, in denen der Bot wirklich spricht.

Zum Vergleich: Was kostet eine Minute Mitarbeiterzeit?

Bruttogehalt mtl.	Selbstkosten / Std.	Selbstkosten / Min.
2.500 €	23,50 €	**0,39 €**
3.500 €	33,00 €	**0,55 €**
4.500 €	42,50 €	**0,71 €**
5.500 €	51,75 €	**0,86 €**
6.500 €	61,25 €	**1,02 €**

Basis: 13 Gehälter · 1.700 effektive Std./Jahr · Faktor 16 (inkl. AG-Kosten). Reine Personalkosten – ohne Miete, IT, Versicherung, Backoffice. Quelle: ABDA – Zahlen, Daten, Fakten 2025 / Treuhand Hannover.

Rechenbeispiel

400 Anrufe im Monat à rund 1:40 Minuten sind etwa **665 Gesprächsminuten**. Das sind ca. 233 € Gesprächskosten plus 99 € Grundgebühr – zusammen rund **330 € im Monat** für einen Standort.

Der eigentliche Unterschied

Ein Mitarbeiter kostet **jede** bezahlte Minute – auch die, in denen das Telefon still steht. Der Bot kostet nur die Minuten, die er spricht, und führt dabei beliebig viele Gespräche gleichzeitig.