

PRESSEMITTEILUNG

Überlastete Telefonleitungen, genervte Patienten, gestresste Teams: PVS Westfalen-Nord setzt mit praxisToni auf individuell steuerbare digitale Telefonassistenten.

Münster, 06. Februar 2026 – Die PVS Westfalen-Nord hat mit praxisToni eine innovative digitale Telefonassistentin speziell für Arztpraxen entwickelt und erfolgreich auf den Markt gebracht. Die Lösung entstand in enger Zusammenarbeit mit Medizinern aus der Praxis und adressiert eine der größten Herausforderungen im Praxisalltag: die hohe Telefonlast bei gleichzeitigem Fachkräftemangel. Interessierte Praxen können praxisToni 7 Tage kostenlos mit vollem Funktionsumfang testen.

„Seit rund 100 Jahren unterstützen wir Praxen bei der privatärztlichen Abrechnung. Wir kennen die täglichen Herausforderungen: Fachkräftemangel, Zeitnot und unzählige Telefonate. praxisToni ist unsere Antwort darauf – entwickelt mit Erfahrung aus der Praxis und moderner Technologie“, erklärt Jörg Matheis, Geschäftsführer der PVS Westfalen-Nord.

Maßgeschneiderte Telefonassistenten mit natürlicher Gesprächsführung

Ein wesentliches Merkmal von praxisToni ist die individuelle Anliegensteuerung. Im Gegensatz zu vielen digitalen Telefonlösungen arbeitet praxisToni nicht mit starren Standardabläufen, sondern passt sich an die konkreten Strukturen, Regeln und Arbeitsweisen der jeweiligen Praxis an. Arztpraxen können festlegen, welche Anliegen aufgenommen werden, wann Anrufe durchgestellt werden und wie praxisToni auf das Anliegen reagieren soll. So erhalten Arztpraxen eine digitale Telefonassistentin, die von Beginn an auf ihre individuellen Anforderungen zugeschnitten ist und gezielt auf die Anliegen ihrer Patientinnen und Patienten eingeht. praxisToni arbeitet dabei nicht mit festen Auswahloptionen, sondern führt ein freies, verständliches Gespräch.

Messbare Erfolge in der Praxis

Die digitale Telefonassistentin nimmt eingehende Anrufe entgegen, erfasst Patientenanliegen wie Terminwünsche, Rezeptbestellungen oder Überweisungsanfragen und erstellt automatisch strukturierte Tickets für das Praxisteam. Mitarbeitende können die Tickets flexibel und ohne ständige Unterbrechungen abarbeiten.

Die bisherigen Auswertungen zeigen eindrucksvolle Ergebnisse: Allgemeinarztpraxen sparen durch das Tool durchschnittlich 1.852 Minuten Telefonzeit pro Monat – das entspricht rund 30 Stunden. Gleichzeitig werden 842 Unterbrechungen vermieden. Facharztpraxen profitieren von etwa 960 eingesparten Telefonminuten und 436 weniger Unterbrechungen monatlich.

„Die Entlastung im Praxisalltag ist also enorm“, erläutert Birgit Gelsing, verantwortlich für Marketing & Vertrieb bei der PVS Westfalen-Nord. „Ein weiterer großer Vorteil: Die digitale und freundliche Telefonassistentin ist 24/7 erreichbar. Patientinnen und Patienten können ihre Anliegen auch außerhalb der Sprechzeiten mitteilen – das reduziert Frust und erhöht ihre Zufriedenheit“, betont Kristina Lange, Sales & Support bei der PVS Westfalen-Nord.

Intelligente Kombination aus Voicebot und Ticketsystem

praxisToni verbindet einen modernen Voicebot mit natürlicher Sprachverarbeitung und einem smarten Ticketsystem. Der Voicebot reagiert flexibel auf unterschiedliche Anliegen – bis hin zu Notfällen, die direkt an die Praxis weitergeleitet werden. Die Einrichtung erfolgt ohne IT-Aufwand: Praxen erhalten eine persönliche praxisToni-Rufnummer, auf die sie ihre Anrufe weiterleiten. Das Preismodell ist transparent – ohne Einrichtungsgebühr oder versteckte Kosten. Die Lösung ist DSGVO-konform und speichert Daten ausschließlich auf europäischen Servern.

praxisToni eignet sich für Hausarztpraxen, Facharztpraxen und MVZ gleichermaßen und unterstützt unterschiedliche Anforderungen im Praxisalltag – von der Terminvergabe bis zum Umgang mit Akutfällen.

„Nach wie vor gibt es Praxen, die Vorbehalte gegenüber digitalen Assistenten haben. Das ist verständlich, aber oft unbegründet. praxisToni zeigt, wie digitale Unterstützung Praxisteams echte Entlastung bringen kann, ohne die persönliche Betreuung zu ersetzen“, sagt Patrick Tschache, Product Owner bei der PVS Westfalen-Nord.

Positive Resonanz aus der Praxis

„Mit praxisToni gibt es bei uns für die Patienten weniger Wartezeit und Frustration durch lange Telefonschleifen“, bestätigt die hausärztliche Gemeinschaftspraxis Salzdahlum. Dr. Christian Tschuschke, Facharzt für Urologie, ergänzt: „Mit praxisToni haben wir weniger Telefonklingeln und mehr Ruhe für die Gespräche im Sprechzimmer.“

Über PVS Westfalen-Nord GmbH

Die PVS Westfalen-Nord GmbH mit Sitz in Münster ist seit 1926 spezialisiert auf privatärztliche Abrechnung nach GOÄ. Das Unternehmen verbindet langjährige Erfahrung mit digitalem Know-how und persönlicher Beratung – transparent, verlässlich und individuell. Mit praxisToni bietet das Unternehmen eine digitale Lösung, die Praxisteams spürbar entlastet und gleichzeitig die Patientenzufriedenheit erhöht.

Weitere Informationen: www.pvs-westfalen.de

www.praxis-toni.de

Pressekontakt:

PVS Westfalen-Nord GmbH

Birgit Gelsing

Leitung Marketing & Vertrieb

Feldstiege 72

48161 Münster

Telefon: 02533 299-120

E-Mail: b.gelsing@pvs-wn.de

Bildmaterial: Bildmaterial wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.