

PRESSEMITTEILUNG

Berlin, 22. Mai 2024

Doctolib übernimmt Aaron.ai und erweitert sein Angebot um einen KI-basierten Telefonassistenten

- Mit der neuen Funktion entlastet Doctolib Ärzt:innen und Praxispersonal nun auch bei der Beantwortung von Telefonanrufen und bietet Patient:innen rund um die Uhr telefonischen Zugang zu Arztpraxen
- Als führendes europäisches Healthtech-Unternehmen investiert Doctolib strategisch in Künstliche Intelligenz (KI) und Produktinnovationen, um den Bedürfnissen der Praxisteams gerecht zu werden und allen Patient:innen den Zugang zur Gesundheitsversorgung zu erleichtern
- Die Übernahme des Unternehmens aus Berlin ist ein Meilenstein für Doctolib in Deutschland und erweitert das Produktangebot in einem seiner wichtigsten Wachstumsmärkte

Berlin, 22.05.2024 – Doctolib, das führende Healthtech-Unternehmen in Europa, gibt heute die Übernahme des Berliner Unternehmens Aaron.ai bekannt, das derzeit in Deutschland marktführend für KI-basierte Telefonassistentenlösungen für Arztpraxen ist.

Doctolib integriert Aaron.ai's KI-Lösung in seine Praxissoftware und schafft damit Abhilfe bei einer zentralen Herausforderung für Arztpraxen: Telefonanrufe, die im Schnitt einen Zeitaufwand von 45 Stunden im Monat bedeuten. Zeit, die künftig für medizinische Leistungen, anstatt für administrative Prozesse eingesetzt werden kann. Nach der Integration von Aaron.ai können Patient:innen über Doctolib nicht nur rund um die Uhr Arzttermine online oder per App buchen, sie können auch telefonisch Anfragen zur Terminvereinbarung, -verschiebung oder Absage stellen – ohne Zeit in der Warteschleife zu verbringen. Doctolib erweitert sein Produktangebot und stärkt durch die Investition seine Präsenz in Deutschland.

KI entlastet Praxisteams und verbessert Zugang zum Gesundheitswesen

Im Gesundheitswesen wird ein Großteil der Anfragen von Patient:innen noch telefonisch bearbeitet, manchmal erst nach mehreren Anrufen oder viel Zeit in der Warteschleife. Das betrifft Terminbuchungen und -verschiebungen genauso wie die Ausstellung von Rezepten, den Dokumentenaustausch sowie Zahlungsabwicklungen. Aaron.ai hat einen KI-Telefonassistenten entwickelt, der Praxisteams dabei unterstützt, die Kommunikation mit Patient:innen via Telefon zu vereinfachen und zu verbessern. Gleichzeitig profitieren Patient:innen von mehr Flexibilität und rund um die Uhr telefonischem Zugang zur Praxis, auch jenseits der Sprechstunden.

Die KI-gestützte SaaS-Lösung von Aaron.ai wurde bereits 2015 in Kooperation mit der Humboldt-Innovation GmbH, einer Tochtergesellschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, und internationalen Wissenschaftlern, die im Bereich KI und Sprachtechnologie führend sind, entwickelt und wird seither kontinuierlich erweitert. Das Unternehmen blickt auf eine lange Erfolgsgeschichte und eine zufriedene, loyale und stetig anwachsende Basis von Kund:innen und Patient:innen.

In Deutschland wird ein Großteil der Arzttermine telefonisch vereinbart. Pro Arzt oder Ärztin nehmen medizinische Fachangestellte (MFAs) monatlich bis zu 1.000 Telefonanrufe entgegen. Im Durchschnitt verbringt eine Arztpraxis in Deutschland jeden Monat 45 Stunden mit der Bearbeitung von Telefonanrufen – mit einer Steigerung von bis zu 20 Prozent in der Grippezeit. Die hohe Anzahl eingehender Anrufe ist nicht nur ein Stressfaktor für das medizinische Personal in der Praxis, sie führt auch zu langen Wartezeiten für die Patient:innen: Im Durchschnitt sind Arztpraxen in Deutschland für drei von vier Patient:innen telefonisch nicht erreichbar.

Aaron.ais KI-Lösung wird derzeit von mehr als 3.500 Behandlern in Deutschland eingesetzt. Durch die Integration des KI-basierten Telefonassistenten erweitert Doctolib sein Produktangebot und stellt Ärzt:innen einen zusätzlichen Kommunikationskanal mit ihren Patient:innen bereit. Damit profitieren künftig auch diejenigen Patient:innen, die keine Apps nutzen und lieber zum Telefon greifen. Insgesamt verbessert Doctolib dadurch die gesamte Arzt-Patienten-Beziehung.

KI im Fokus der Produktentwicklung

Seit zehn Jahren investiert Doctolib in technologische Innovationen, um mit cloudbasierten Lösungen den Arbeitsalltag von Ärzt:innen und ihren Praxisteams zu erleichtern und gleichzeitig für alle Menschen den Zugang zur Gesundheitsversorgung zu verbessern.

Mit der Integration von Aaron.ai macht Doctolib einen großen Schritt beim Einsatz KI-basierter Technologien für die Gesundheitsbranche. Die Übernahme ist Teil der Produktentwicklungsstrategie des Unternehmens. Im Laufe dieses und des nächsten Jahres sollen vier KI- und LLM-basierte (Large Language Model) Lösungen entwickelt werden und auf den Markt kommen. Bei diesen neuen Produkten handelt es sich um einen Beratungsassistenten, einen Telefonassistenten, einen persönlichen Assistenten sowie einen Finanzassistenten. Alle Anwendungen werden Gesundheitsfachkräfte in ihrer täglichen Arbeit unterstützen – vor, während und nach ihren Gesprächen mit Patient:innen.

Doctolibs Investition in Deutschland

Als größter Gesundheitsmarkt in Europa ist Deutschland für Doctolib von zentraler Bedeutung: Sieben Jahre nach Markteintritt nutzen derzeit über 20 Millionen Patient:innen und mehr als 200.000 Gesundheitsfachkräfte (Haus- und Fachärzt:innen & MFAs) Doctolib. Die Übernahme von Aaron.ai markiert einen weiteren wichtigen Meilenstein auf Doctolibs Innovations- und Wachstumskurs.

Als Healthtech-Unternehmen bringt Doctolib Patient:innen und Ärzt:innen zusammen. Über die Doctolib-App können Patient:innen für sich und Familienmitglieder schnell und einfach Termine in Arztpraxen, Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen buchen und sich so besser um ihre Gesundheit kümmern. Ärzt:innen und Praxisteams können mit ihren Patient:innen via Telemedizin oder Messenger-Funktion kommunizieren und sich unmittelbar mit Kolleg:innen innerhalb und außerhalb der eigenen Praxis austauschen.

In Deutschland beschäftigt Doctolib mehr als 750 Mitarbeitende in 12 Städten.

Nikolay Kolev, Managing Director Deutschland und Mitglied des globalen Vorstands von Doctolib:

„Doctolib arbeitet kontinuierlich an Produktinnovationen, um Ärzt:innen, Praxisteams und Patient:innen die besten technologiebasierten Lösungen zu bieten. Deshalb investieren wir derzeit in den Ausbau unserer KI-Technologiekompetenz und werden noch in diesem Jahr unsere eigenen KI-basierten Lösungen auf den Markt bringen. Die Übernahme von Aaron.ai ist Teil dieser Strategie und steht im Einklang mit unserem Engagement, unser Angebot in Deutschland entsprechend den Anforderungen der Ärzt:innen und Patient:innen weiter auszubauen.“

Tobias Wagenführer, CEO von Aaron.ai:

„Doctolib und Aaron.ai teilen die klare Vision, gesundheitliche Versorgung für jeden Menschen zugänglicher zu machen. Die Integration unseres Produktes in die Lösungen von Doctolib stellt einen wichtigen Schritt auf unserem Weg dar. Denn jetzt können wir noch mehr Praxisteams in ihrer täglichen Arbeit entlasten.“

Dr. med. Julia Mayer-Wick, Inhaberin der Hausarztpraxis Dein-Landarzt.de

„Seit dem ersten Tag entlastet Aaron mein Team am Telefon. Nun herrscht Ruhe in der Praxis, und meine Mitarbeitenden sind nicht mehr gestresst. Aaron.ai ermöglicht es uns am Telefon, sofort diejenigen Patient:innen zu identifizieren, die dringend Hilfe benötigen. Dies ist entscheidend, um eine optimale Erreichbarkeit zu gewährleisten und gleichzeitig das Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden zu sichern und neue Mitarbeitende zu gewinnen.“

Nach der Übernahme wird das Aaron.ai-Team weiterhin in Berlin ansässig sein. Doctolib wird die Technologie von Aaron.ai zu Beginn des nächsten Jahres in seine bestehende Lösung einbinden. In der Zwischenzeit wird Aaron.ai als eigenständige Lösung auf dem Markt bleiben.

Pressekontakt Doctolib:

Doctolib GmbH

presse_de@doctolib.com

Über Doctolib

Seit 2013 hat sich Doctolib einem einzigen Ziel verschrieben: Die Gesundheitsversorgung zu schaffen, von der wir alle träumen, gemeinsam mit Pflegekräften und Patient:innen. Doctolib unterstützt 390.000 Ärzt:innen mit innovativen Technologien und erleichtert ihren Arbeitsalltag. Darüber hinaus hilft das Unternehmen 80 Millionen Menschen in ganz Europa, gesünder zu leben und ihre Gesundheitsversorgung auf sichere und vertrauliche Art und Weise zu organisieren. Mit 2.800 Mitarbeitenden ist Doctolib in mehr als 30 Städten in Frankreich, Deutschland, Italien und den Niederlanden für das Gesundheitswesen tätig.

Über Aaron.ai

Das 2015 gegründete und in Berlin ansässige KI-Health-Tech-Unternehmen Aaron.ai verfolgt die Vision, Gesundheitsversorgung für Menschen allen Alters einfach zugänglich zu machen. Das Unternehmen bietet dazu Arztpraxen einen digitalen Telefonassistenten namens Aaron an. Über 3.500 Ärzt*innen in Deutschland nutzen die KI-Technologie bereits, um das Praxis-Team am Telefon zu entlasten und die Erreichbarkeit für Patient*innen am Telefon rund um die Uhr sicherzustellen.