



Die Zufriedenheit der MediFox-Kunden ist ihr oberstes Ziel: Dr. Thorsten Schliebe, Mitglied der Geschäftsleitung (links) und Maik-Oliver Towet, Leiter des Teams Kundenzufriedenheit.

MediFox gründet Team für Kundenzufriedenheit

„Fan der zweiten Stunde“

Heute ist Hilmar Schwager, Pflegedienstinhaber im pfälzischen Otterberg, begeisterter MediFox-Fan und Referenzkunde. Der Beginn dieser erfolgreichen Partnerschaft verlief jedoch anfangs nicht so glücklich. Jetzt ist die Kundenzufriedenheit bei MediFox Chefsache: Ein neues Team kümmert sich ausschließlich um die Zufriedenheit der Kunden.

Pfingstmontag 2004 war der Stichtag. Es herrschte Hitzewelle in Süddeutschland und Fußball-EM in Portugal. Über das lange Wochenende sollte die EDV bei Pflegedienst Schwager auf die damals neue MediFox-Vollversion umgestellt werden. Alle standen in den Startlöchern, die alte Software eines anderen Anbieters lief nicht mehr. Doch dann musste MediFox den Termin der Erstinstallation kurzfristig um vier Wochen verschieben, um im neuen Programm noch Kinderkrankheiten auszumerzen. Und Pflegedienst Schwager sah sich gezwungen, alles per Hand zu dokumentieren. Nach vier Wochen dann der neue Termin. 33 Grad zeigte das Thermometer im Pfälzer Wald und in den Räumen bei Pflegedienst Schwager in Otterberg. Das damals achtköpfige Team fand sich ein zu Installation und Schulung. Doch es hakete erneut, diesmal auf Grund technischer Gegebenheiten vor Ort. Schließlich dauerte die Installation acht Stunden, die erhitzten Gemüter unermüdlich begleitet durch Dennis Löhn vom MediFox Kunden-Service. Für Schulung blieb keine Zeit mehr.

Doch dann die Wende: „Schnell war klar, das Programm lief reibungslos und erklärte sich quasi von selbst. Wie ein Ipod. Jeder, der einen PC anschalten kann, kann auch mit MediFox arbeiten“, freute sich Schwager. Heute gehört er zu den Referenzkunden, bei dem sich andere Pflegedienste die MediFox-Software anschauen können. „Das liegt am einfachen visuellen Aufbau der Software, an der tadellosen Produktqualität - und an der Engelsgeduld des Serviceberaters, der uns über die Anfangshürden getragen und als Kunden gehalten hat“, berichtet Hilmar Schwager und zieht eine positive Bilanz: „Seitdem sind wir mit MediFox gewachsen. Schon nach zwei Monaten hatten wir 3.500 Euro mehr Umsatz, allein durch die höhere Effizienz der Abläufe! Damals hatte ich sieben Mitarbeiter und 30 Patienten, heute sind es 40 Beschäftigte für 180 Pflegekunden.“

Neues Team für Kundenzufriedenheit

„Wir freuen uns sehr, wenn wir Kunden wie Hilmar Schwager trotz anfänglicher Schwierigkeiten begeistern konnten“, sagt Maik-Oliver Towet von MediFox. „Derartige Probleme sind zwar selten, aber nicht gänzlich ausgeschlossen.“ Damit dieser Wandel vom unzufriedenen zum zufriedenen Kunden kein Zufall bleibt, dafür gründete MediFox jetzt das neue Team „Kundenzufriedenheit“.

Towet erläutert: „Anspruchsvolle Software - insbesondere im Pflegebereich - zu entwickeln, ist eine extrem vielschichtige Aufgabe. Permanent werden neue Gesetze, Expertenstandards oder Vergütungsregelungen der verschiedenen Bundesländer in die Software eingepflegt. Hinzu kommen individuelle Kundenwünsche, die wir nicht immer sofort berücksichtigen können.“ Für Anwendungs- oder Produktfragen sind nach wie vor die Mitarbeiter im Kunden-Service per Telefon die richtigen Ansprechpartner. Doch wenn es darüber hinaus zu Problemen kommt, dann ist das neue Team „Kundenzufriedenheit“ zuständig.

Die vier Mitarbeiter unter der Leitung von Maik-Oliver Towet kümmern sich allein um die Zufriedenheit der Kunden. „Unser Ziel ist, regelmäßig den Puls des Kunden zu fühlen und aktiv auf sie zuzugehen. Aber wir freuen uns natürlich auch, wenn der Kontakt zu uns gesucht wird.“

Towet berichtet direkt an Dr. Thorsten Schliebe in der Geschäftsleitung. Dr. Schliebe unterstreicht den außerordentlichen Stellenwert des neuen Teams: „Unser Anspruch ist, unseren Kunden ein Premium Produkt mit Premium Service zu bieten. Das neue Team Kundenzufriedenheit spielt dabei eine ganz wesentliche Rolle. Zum Einen als partnerschaftlicher Problemlöser, wenn einmal mit unserem Service oder unseren Produkten etwas schief läuft. Gerade die unzufriedenen Kunden haben einen hohen Wert für uns, denn Sie kennen unsere Schwachstellen und wir können viel von ihnen lernen. Zum Anderen wollen wir begeisterte und innovative Anwender einbeziehen, um zusätzliche Anregungen aus der Praxis zu bekommen. Wir geben nie auf, den Pflegealltag unserer Kunden noch besser und effizienter unterstützen zu wollen!“

Weitere Informationen:

Christian Städtler

MediFox GmbH & Co KG

Junkersstraße 1

31137 Hildesheim

Telefon: 0 51 21. 28 29 10

presse@medifox.de

Text, Fotos und Logos finden Sie zum Download unter www.medifox.de/presse