

Über den Tellerrand hinaus

Service und Support zusammengeführt, Kundenzufriedenheit gesteigert

„Die Kundenzufriedenheit steht für uns an erster Stelle“, sagt Gerd Heuter, Leiter Service DIIT & Connected Care DACH, „deshalb haben wir in den vergangenen drei Jahren in verschiedene Programme investiert, unter anderem in die Neuausrichtung des Service und Support.“

Begonnen hat der Prozess 2019, als das Unternehmen die bis dato fünf eigenständigen Serviceteams des Bereiches Diagnostic Imaging IT (DIIT) zu einem übergreifenden Team zusammengezogen hat. „Wir wollten unsere Dienstleistungen vereinheitlichen sowie integrierter denken und handeln“, begründet Timo Arnolds, Leiter Service Operation & Support-DIIT, den Schritt. Die Radiologen – Hauptanwender der DIIT-Lösungen

– haben RIS, PACS, die Spracherkennung und das Dosismanagementsystem bereits hochintegriert genutzt. „Unsere Mitarbeiter aber haben lediglich zu einzelnen Komponenten beraten oder geschult und dann an einen Kollegen übergeben. Dieses Silodenken wollten und mussten wir aufgeben. Unsere Kollegen sollten beim Kunden mehr als Allrounder agieren, ohne die gewohnte Qualität und Professionalität einzubüßen. Es ging uns darum, unser integriertes Produktportfolio auch integriert zu vertreiben“, ergänzt Heuter. Mit dem Zusammenziehen der Teams hat das Unternehmen folgerichtig die Ausbildungspfade angeglichen. Ziel: Jedem Einzelnen in Service und Support sollte es möglich sein, über den Tellerrand zu schauen und kom-

petent zu allen Lösungen zu beraten. Die zweite Stufe des Prozesses stand dann 2020 unter dem Schlagwort „Vertikalisierung“. Gerd Heuter hat die alleinige Gesamtverantwortung für die Organisation übernommen und direkt auch 20 Projektmanager. Diese sollten durch den Schritt näher an die Applikations- und Systemspezialisten rücken. Beide traten in der Folge gemeinsam und als Einheit beim Kunden auf, wenn es galt, Systeme einzuführen und Projekte umzusetzen. Abschließend hat Dedalus HealthCare auch die Ausbildung seiner Mitarbeiter angepasst und sie gezielt zu Generalisten gemacht. In dem Zuge stießen dann auch neue Mitarbeiter von außen zum Team, die dem Profil entsprachen.



„Silodenken wollten und mussten wir aufgeben. Unsere Kollegen sollten beim Kunden mehr als Allrounder agieren, ohne die gewohnte Qualität und Professionalität einzubüßen.“

Gerd Heuter
Dedalus HealthCare



Mit dem letzten Schritt Anfang vergangenen Jahres hat sich der Kreis geschlossen, seitdem sind auch die Supportmitarbeiter Teil des Heuter-Teams. „Sie stehen am Ende der Projektkette und betreuen die Kunden, wenn Implementierung, Einführung und Schulungen gelaufen sind. Sie kümmern sich also um die gleiche Software und die gleichen Kunden. Also war es nur logisch, unser Team mit ihnen zu vervollständigen“, sagt der Serviceleiter. In der neuen Struktur ist der Support nun bereits in die Implementierung eingebunden und die Mitarbeiter aus dem operativen Service betreuen die Kunden auch im Support. „Damit sind wir noch besser in der Lage, unsere integrierten Produktlösungen professionell und kompetent an den Radiologen und den Kardiologen zu bringen“, ist Arnolds überzeugt.

Positives Feedback auf allen Ebenen

Nicht zuletzt folgt DedalusHealthCare mit der Neuausrichtung von Service und Support auch den gestiegenen Anforderungen des Marktes und der einzelnen Kunden. „Wenn sich die Gegebenheiten ändern, und das

tun sie gerade drastisch, können wir nicht so weitermachen wie vorher“, betont Heuter. Als Beispiel nennt er produktseitig das Patientenportal PatientXCare Suite sowie die nativ cloudbasierte PACS-Lösung PACSon-WEB. „Damit sprechen wir teilweise ein neues Klientel an. Die Lösungen sind im Service, in der Projektimplementierung, im Support vollkommen anders als alles, was wir vorher gemacht haben. Dementsprechend müssen wir uns anders aufstellen und auch weiterentwickeln.“

Das kommt bei den Kunden gut an. „Die nehmen die Veränderungen bei uns wahr, merken, dass wir mit der Zeit gehen und sehen auch die Vorteile, die wir ihnen in unserer neuen Aufstellung bieten können“, so Arnolds. Demzufolge ist die Eskalationsrate in den letzten drei Jahren sukzessive zurückgegangen. Das große Team mit vielfältigen Fähigkeiten ist in der Lage, auf Kundenanfragen sehr schnell und flexibel zu reagieren. Da trägt die breite, übergreifende Ausbildung jedes einzelnen Mitarbeiters eindeutig Früchte. „Die Kunden schätzen, dass wir unsere integrierten Lösungen mittlerweile auch integriert vertreten können. Zudem profitieren sie davon, dass wir ihnen heute deutlich näher sind“, sagt der Leiter Service Operation & Support.

Diese Nähe braucht es allerdings auch, um den Kunden das heterogene und stetig wachsende Portfolio samt neuer Funktionalitäten präsentieren zu können. Dafür haben sich die sogenannten RIS/PACS Onsite-Termine etabliert. „Die bieten wir unseren Kunden aktiv an und loten beispielsweise aus, wo der Schuh drückt, oder stellen Produktfeatures aus aktuellen Releases nochmals gesondert vor. Dabei vermitteln wir auch Tipps und Kniffe, wie die

Anwender die jeweilige Radiologielösung noch effektiver in ihrer täglichen Arbeit nutzen und alle Möglichkeiten der mächtigen Software vollumfänglich ausschöpfen können“, so Heuter. Nebenbei bekommen er und seine Kollegen so auch wertvolle Rückmeldungen, die dazu beitragen, die einzelnen Lösungen weiter zu verbessern. Dasselbe Programm soll nun auch im Kardiologiebereich aufgebaut werden.

Teambuilding

In der Business Unit DIIT & Connected Care sind in Deutschland, Österreich und der Schweiz aktuell 200 Mitarbeiter beschäftigt, 160 davon in Service und Support. Neben dem klassischen Service und Support kümmert sich ein Team in der Business Unit gesondert um die Serviceadministration. Hinzukommen zahlreiche Projektleiter, die ebenfalls zur Mannschaft von Gerd Heuter gehören.

Mittlerweile bietet der Service und Support DIIT & Connected Care DACH vielen unterschiedlichen Jobprofilen Platz. „Damit sind wir zum einen deutlich flexibler, dynamischer und schlagkräftiger geworden, zum anderen aber auch attraktiver für potenzielle Bewerber. Das ist in Zeiten des grassierenden Fachkräftemangels ein wichtiges Pfund für uns“, freut sich Timo Arnolds. ■