



v.r.n.l. David Raupp, Medical Support und Peter Lüthi, Medical Logistik mit Philipp Lüthi, Servicetechniker

Medical Support: Jetzt alles unter einem Dach

Lieferversprechen und Kundenbetreuung von A bis Z: Im Gespräch mit INSIDER erläutern David Raupp (Medical Support) und Peter Lüthi (Medical Logistik), wie ihre Teams die hohen Standards von Galexis im Arbeitsalltag umsetzen.

Im Februar ist der Medical Support in eigene Räumlichkeiten an der Eichengasse in Oensingen gezogen, unweit des Galexis-Hauptsitzes. Welches sind die wichtigsten Aufgaben und Dienste, die Sie dort wahrnehmen?

David Raupp: Wir haben einen anspruchsvollen und vielfältigen Arbeitsalltag. Das sich stets verändernde Marktumfeld macht die Arbeit sehr interessant und abwechslungsreich. Die Aufgaben im Support sind mannigfaltig, vom Abklären der Kundenwünsche über das Erstellen der Offerten bis hin zum telefonischen Kundensupport, dem 1st-Level-Support aller Medtech-Produkte oder der Abwicklung von Reparaturen.

Peter Lüthi: Unser Lieferversprechen umfasst eine interne Warenprüfung und die termingerechte Übergabe an unsere schweizweiten Kunden. Entsprechend disponieren und lagern wir die Produkte, die wir an Ärztinnen und Ärzte, Apotheken, Drogerien und weitere Partner im Gesundheitswesen ausliefern. In Absprache mit unserem Aussendienst richten wir ausserdem bei Neuprojekten die Räumlichkeiten nach den Wünschen der Kundinnen und Kunden ein. Technische Geräte werden nicht nur ausgeliefert, sondern vor Ort erklärt und in Betrieb genommen.

Können Sie uns Ihr Team kurz vorstellen? Wie präsentiert es sich und welches Know-how vereint es auf sich?

Peter Lüthi: Wir verfügen über ein Team mit langjähriger Erfahrung im Bereich Logistik. Auch technische Fragen der Kunden können wir dank dem vorhandenen Know-how direkt beantworten. Wo dies nicht möglich ist, stellen wir den Kontakt zum Fachpartner her. Ich möchte an dieser Stelle noch festhalten, dass wir sehr froh sind, seit Mitte Februar alle Mitarbeitenden sowie einen Grossteil unserer Produkte in Oensingen unter einem Dach versammelt zu haben.

«Auch technische Fragen der Kundinnen und Kunden können wir dank dem vorhandenen Know-how direkt beantworten.»

David Raupp: Da kann ich nur zustimmen. Die Abläufe und die Zusammenarbeit haben sich dadurch deutlich vereinfacht. Unser Team beim Medical Support umfasst 10 Mitarbeitende, die alle einen unterschiedlichen Background mit Bezug zur Gesundheitsbranche haben. Die Mitarbeitenden zeichnen sich durch ihre hohe Kundenorientierung und umfassenden Produktkenntnisse aus. Unsere Spezialistinnen und Spezialisten sind als erste Ansprechpersonen telefonisch erreichbar und kümmern sich um sämtliche Anliegen unserer Kundinnen und Kunden – immer mit dem Anspruch, diese zu deren vollsten Zufriedenheit zu lösen. Regelmässige Schulungen helfen uns, in den verschiedenen Themengebieten fortwährend auf dem neusten Stand zu sein.

Galexis bietet unter anderem ein umfassendes Sortiment für die technische und mobile Einrichtung von Arztpraxen. Wie viele Artikel verlassen jeden Tag das Logistikzentrum in der Eichengasse?

Peter Lüthi: Es sind täglich zwischen 10 und 30 bestellte Artikel und zusätzlich noch ca. 20 bis 30 Reparaturen inklusive Leihgeräte.

Welche Anforderungen und Vorschriften prägen die Logistik in Ihrem Bereich?

Peter Lüthi: Grundsätzlich kommen wir täglich mit dem Strassengesetz und dessen Verordnungen in Kontakt. Für die Auslieferung von medizintechnischen Produkten müssen unsere Fahrzeuge nicht gekühlt sein, im Gegensatz zu den Fahrzeugen, welche Medikamente oder andere temperatursensible Produkte ausliefern. Diese fallen unter die GDP-Richtlinien. Für die kontinuierliche Sicherheit führen auch wir regelmässig entsprechende Schulungen zu den GDP-Verordnungen durch. Rein auf die Logistik bezogen, steht unser Lieferversprechen im Zentrum. Es gilt, stets genügend Ware am Lager zu haben, ohne den vorhandenen Lagerplatz zu überfüllen.

Was hebt Galexis von der Konkurrenz (den Mitbewerbenden) ab – oder anders gefragt: Wie wird die Qualitätslogistik definiert?

David Raupp: Alles aus einer Hand liefern zu können, ist der grosse Vorteil gegenüber den Mitbewerbenden. Entsprechend betreuen wir unsere Kunden von A-Z – von der Planung bis zum Aftersales – und immer mit der gleichen Ansprechpersonen. Wichtig ist uns ausserdem, die Arbeit täglich mit Leidenschaft auszuüben.

Herr Lüthi, Herr Raupp, besten Dank für das Gespräch.