

Kundendienst St.Gallen: Kompetente Beratung · Fachkundige Unterstützung · Schnelle Hilfe

Beim Galexis Kundendienst in St. Gallen ist verlässliche Nähe nicht nur eine Aussage. Sie wird tagtäglich gelebt. Im Interview mit INSIDER erläutert die Leiterin Martina Vetsch, was diese Worte für den Kundendienst als Abteilung bedeuten.

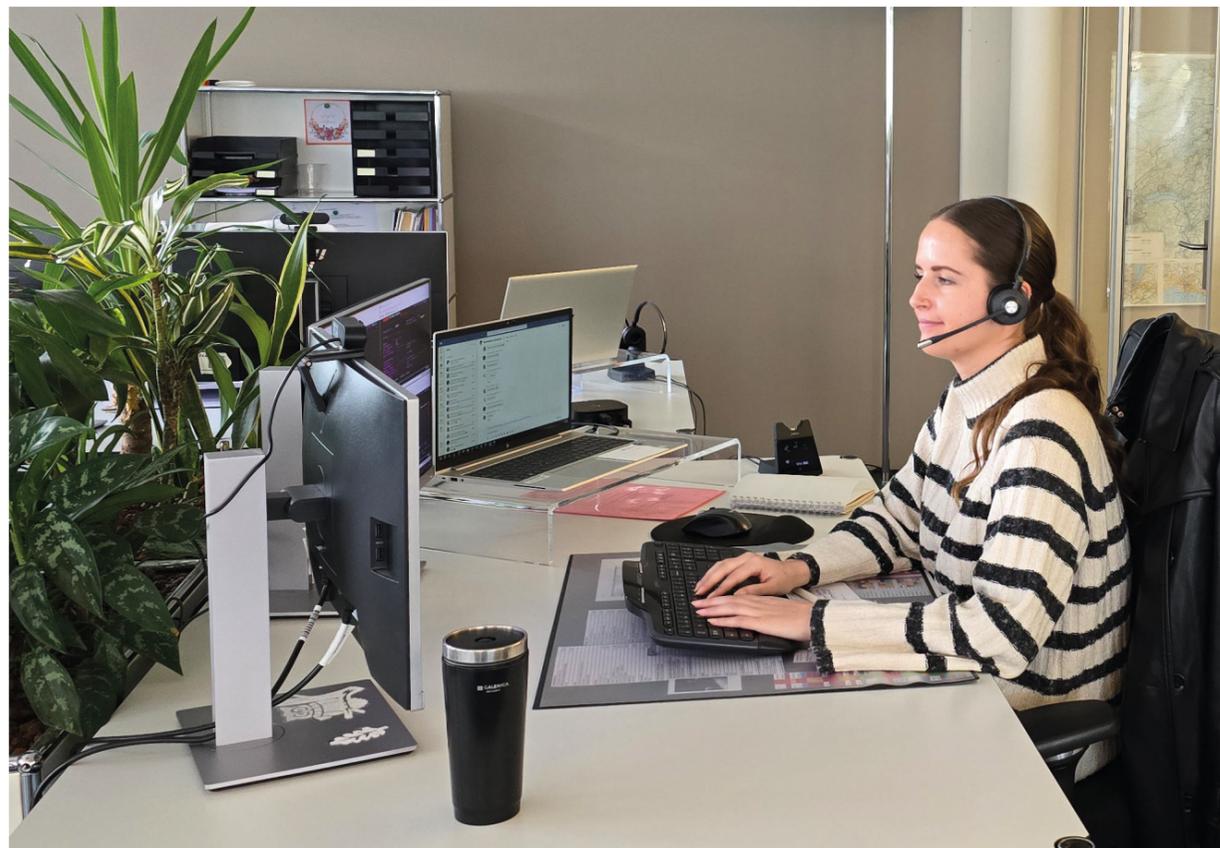
Frau Vetsch, die Aufgaben des Kundendienstes von Galexis sind sehr vielfältig und gehen weit über Bestellannahme- und verarbeitung hinaus. Können Sie uns einen kurzen Überblick verschaffen?

Sie haben recht. Um die qualitativ einwandfreie Abwicklung der Kundenaufträge sicherzustellen, nehmen wir in unserem Tagesgeschäft eine Vielzahl von Aufgaben wahr. Neben der Bestellaufnahme und Bestellverarbeitung gehören die Abwicklung von Retouren, bei denen die Bestätigung der konformen Lagerung fehlt, Textvorlagen für Alternativvorschläge, das Sperren von Touren nach Ferienmeldungen, die Beratung und Erstellung des QM-Pakets für Arztpraxen oder der 1st Level Support bei Problemen mit der Übermittlung von Bestellungen dazu.

Ausserdem führen wir interne Schulungen hinsichtlich Fachwissen Praxis- und Laborbedarf durch und überprüfen permanent unsere Abläufe unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse.

Sie betreuen und begleiten Kundinnen und Kunden sehr eng. Worauf legen Sie dabei das Augenmerk?

Die Anliegen der Kundinnen und Kunden geniessen bei uns höchste Priorität. Nach dem Motto «geht nicht, gibt es nicht» betreuen wir Kunden persönlich und freundlich und legen Wert auf Qualität und Effizienz. Dabei arbeiten wir sehr prozess- und kundenorientiert.



Der Galexis Kundendienst in St. Gallen kümmert sich um Kundenbedürfnisse jeglicher Art.

Bei vielen Medikamenten bestehen global wie auch in der Schweiz Engpässe. Wie äussert sich dieser Umstand in Ihrer täglichen Arbeit?

Die Anfragen zu Alternativprodukten von fehlenden Produkten haben sich vervielfacht. Wir erhalten die Anfragen meist schriftlich per E-Mail oder per Telefon. Um die Kundinnen und Kunden kompetent und effizient zu bedienen, beantworten wir solche Anfragen mit Hilfe von Pharmavista, der zentralen Informationsplattform für Produkt- und Arzneimittelinformationen. Dort können Kunden Alternativprodukte mit gleichem Wirkstoff finden.

«Um die qualitativ einwandfreie Abwicklung der Kundenaufträge sicherzustellen, nehmen wir in unserem Tagesgeschäft eine Vielzahl von Aufgaben wahr.»

Sind Sie möglicherweise zu Priorisierungen gezwungen, basierend auf der Dringlichkeit der medizinischen Bedürfnisse der Ärztinnen und Ärzten?

Wir haben über den ganzen Tag verteilt unterschiedliche Bestellschlusszeiten, welche wir zwingend einhalten müssen. Beim Eingang einer manuellen Bestellung prüfen wir zuerst, welchen Bestellschluss diese hat, und bearbeiten sie entsprechend mit Priorität.

Wie können wir uns die Zusammenarbeit des Kundendienstes mit anderen Abteilungen wie dem Qualitätsmanagement, Einkauf/Dispo, Logistik und Retouren Abteilung vorstellen, um die bestmögliche Lösung für die Kunden zu finden?

Der Kundendienst arbeitet als Drehscheibe mit vielen anderen internen Abteilungen eng zusammen. Gemeinsam finden wir eine prozess- und kundenorientierte Lösung. Dabei steht beispielsweise das Qualitätsmanagement an oberster Stelle, welches uns aus fachtechnischer Sicht weiterhilft und unterstützt.

Frau Vetsch, vielen Dank für das Interview.



«Geht nicht, gibt es nicht». Im Team lassen sich immer prozess- und kundenorientierte Lösungen finden.



Martina Vetsch
Leiterin Kundendienst Arztpraxis

