

PRESSEINFORMATION

Umfang: 3.006 (inkl. Kopfzeile, ohne Leerzeichen)
Abdruck frei – Seite 1 von 3



CGM Dentalsysteme setzt neue Service-Maßstäbe **Customer Feedback: Qualitätsmessung für die Hotline**

Koblenz, 25. Mai 2011: Die Rolle als Markführer für zahnärztliche Software verpflichtet. Ganz besonders, wenn es um den „Dienst am Kunden“ geht. Deshalb setzt CGM Dentalsysteme, ein Tochterunternehmen der CompuGroup Medical AG, auch bei seinem Hotline-Service neue Maßstäbe: Beispielhaft in der Branche lassen die Koblenzer Software-Spezialisten die Service-Qualität ihrer Hotline für die Produktlinien Z1, ChreMaSoft und ZahnarztRechner professionell messen. Die ersten Ergebnisse des sogenannten Customer Feedbackliegen bereits vor. Mit erstklassigem Ergebnis, denn die Hotline erzielte mit Durchschnittsnoten zwischen 1 und 2 geradezu Traum-Resultate.

„Guter Service muss sich messen lassen“, nach dieser Maxime hat CGM Dentalsysteme bereits Ende letzten Jahres eine neue Qualitätssicherungs-Maßnahme eingeführt. „Wir wollen sicher stellen, dass unser Hotline-Service besser wird“, betont Melanie Martens, verantwortlich für den Hotline-Service der CGM Dentalsysteme. Per Customer Feedback, einem Service der Deutschen Telekom, wird die Kundenzufriedenheit in Bezug auf Kompetenz, Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Hotline durch Telefoninterviews konsequent ermittelt.

Bestnoten für die Hotline

Die erste „Messstaffel“ startete bereits im Februar. Befragt wurden Anrufer der Hotline, die im Schulnotensystem und mit individuellen Kommentaren ihre Erfahrungen bewerteten. Dabei erhielt das Hotline-Team ausgezeichnete Noten: 90 % der Anwender beantworteten die sogenannte Kompetenz-Frage „war das Gespräch aus Ihrer Sicht erfolgreich oder der Lösungsansatz nachvollziehbar?“ mit einem eindeutigen „Ja“. Auch bei der Frage zur Freundlichkeit äußerten sich die



befragten Anrufer besonders zufrieden: 77 % gaben ihr die Note „sehr gut“ und weitere 20 % die Beurteilung „gut“. Diese Bestnoten konnte die Erreichbarkeit noch nicht ganz erzielen: 39 % der Befragten empfanden sie zwar als „sehr gut“ und weitere 38 % als „gut“, 16 % der Hotline-Nutzer werteten diesen Dienst am Kunden allerdings mit „befriedigend“.

„Um auch hier Bestnoten zu erreichen, werden wir daran intensiv arbeiten“, so Jörg Schüler, Leiter des Kompetenz-Centrums der CGM Dentalsysteme. Für den Service-Experten steht jedenfalls jetzt schon fest, dass die erfreulichen Befragungsergebnisse auf der exzellenten Ausbildung der Hotline-Kräfte basieren: „Der hohe Qualitätsanspruch unseres Hauses muss sich gerade im unmittelbaren Kundenkontakt zeigen. Deshalb sind Flexibilität und Belastbarkeit sowie fachliche Kompetenz unerlässliche Voraussetzungen für unsere Mitarbeiter in der Hotline.“

Vorteile für die Anwender

Qualifiziert und hoch motiviert sorgen die Hotline-Profis täglich für Beruhigung, haben Antworten und (fast immer) eine schnelle Problemlösung, wie die aktuelle Befragung zeigt. Dabei spielt auch der direkte Kontakt zu den Kollegen der Technik und der Software-Integration eine wichtige Rolle. Mit ihren speziellen Kompetenzen können auch schwierigere Probleme gelöst werden.

Sowohl die Ausbildung als auch das jetzt neu eingeführte Qualitätssicherungsverfahren sind aufwändig und kostenintensiv, „bringen aber immense Vorteile für unsere Kunden“, so Michael Maug, Geschäftsführer bei CGM Dentalsysteme. „Denn die spontane und authentische Beurteilung unserer Anwender ermöglicht uns, unseren Hotline-Service gezielt dort noch weiter zu verbessern, wo es nötig ist.“



Über CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH

Die CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH, kurz CGM Dentalsysteme, ist der führende Anbieter von Zahnarztinformationssystemen mit Sitz in Koblenz. Das Unternehmen ist in das Netzwerk der börsennotierten CompuGroup Medical AG eingebunden. Um eine schnelle und persönliche Betreuung der Praxis vor Ort zu gewährleisten, verfügt die CGM Dentalsysteme über ein Servicenetz autorisierter Fachhändler in ganz Deutschland: Etwa 250 zertifizierte Spezialisten garantieren Kundennähe, eine optimale Betreuung an jedem Standort und einen schnellen Service vor Ort. Als Partner der Zahnarztpraxen und Kieferorthopäden bietet CGM Dentalsysteme Sicherheit in allen Bereichen der Praxisverwaltung unter Berücksichtigung der neuesten gesetzlichen Bestimmungen.

Über CompuGroup Medical AG

CompuGroup Medical ist eines der führenden eHealth-Unternehmen weltweit. Seine Softwareprodukte zur Unterstützung aller ärztlichen und organisatorischen Tätigkeiten in Arztpraxen und Krankenhäusern, seine Informationsdienstleistungen für alle Beteiligten im Gesundheitswesen und seine webbasierten persönlichen Gesundheitsakten dienen einem sichereren und effizienteren Gesundheitswesen. Grundlage der CompuGroup Medical Leistungen ist die einzigartige Kundenbasis von etwa 380.000 Ärzten, Zahnärzten, Krankenhäusern und Netzen sowie sonstigen Leistungserbringern. Mit eigenen Standorten in 21 Ländern und Kunden in 34 Ländern weltweit ist CompuGroup Medical das eHealth-Unternehmen mit einer der größten Reichweiten unter Leistungserbringern. Rund 3.200 hochqualifizierte Mitarbeiter stehen für nachhaltige Lösungen bei ständig wachsenden Anforderungen im Gesundheitswesen.

Kontakt für Redaktionen:

CompuGroup Medical Dentalsysteme GmbH

Beata Luczkiewicz

Marketing & Kommunikation

T +49 (0) 261 8000-1849

F +49 (0) 261 8000-1922

E-Mail: beata.luczkiewicz@cgm.com