

WEBMED: Servicequalität als Erfolgsrezept

Seit vielen Jahren setzt WEBMED auf eine exzellente Servicequalität. Bei der jüngsten Kundenzufriedenheitsanalyse wurde diese Ausrichtung mit Bestnoten für Kundenfreundlichkeit und Kompetenz honoriert. Wie exzellente Servicequalität im Alltag aussieht, erzählt uns Dr. Erich Brabec, Facharzt für Orthopädie in Innsbruck.

Der Erfolg von WEBMED der letzten Jahre ist – neben vielem anderem – vor allem auf das vielfältige Serviceangebot und auf die hohe Qualität der Serviceleistungen zurückzuführen. Eine einfach und schnell erreichbare Hotline sowie die Freundlichkeit, Kontinuität und Kompetenz der WEBMED Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden die Grundlage für die hohe Zufriedenheit der WEBMED Kundinnen und Kunden. Hinzu kommt der Ehrgeiz, auch besondere Wünsche und Anforderungen schnellst- und bestmöglich zu erfüllen. Die ausgefeilten Lösungen von WEBMED mit einfach zu bedienenden und zeitsparenden Funktionen runden das Leistungsangebot ab.

98% der Befragten gaben der hohen **Kompetenz, Kundenfreundlichkeit, Zuverlässigkeit, Erreichbarkeit und Seriosität** die maximale Punkteanzahl.¹ Dies bestätigt, was bei WEBMED seit Beginn zur Firmenphilosophie zählt: Langjährige kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ein Geschäftsführer, der auch persönlich mit den Kundinnen und Kunden nach Optimierungspotentialen sucht sowie eine ausgeprägte Prozesskultur für die Sicherstellung der Qualität. Dieses Erfolgsrezept gilt besonders auch für individuelle Herausforderungen. Die Beurteilung des Preis-/Leistungsverhältnisses gibt diesem Qualitätskonzept recht: Nicht der Preis, sondern der Nutzen entscheidet letztendlich über die Zufriedenheit mit einer Investition.

Was bedeutet das nun für die Kundinnen und Kunden von WEBMED?

Uns hat die persönliche Meinung der an der Umfrage teilnehmenden Ärztinnen und Ärzte interessiert.

So konnten wir Herrn Dr. Erich Brabec für ein Interview gewinnen. Sein Praxisteam umfasst auf einer Fläche von ca. 450 m² insgesamt 3 Orthopäden und 9 Physiotherapeutinnen und -therapeuten.

Herr Dr. Brabec, wie fällt Ihre Beurteilung von WEBMED aus?

Unser Ordinationsalltag ist, wie bei vielen niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten, mit den unterschiedlichsten Herausforderungen konfrontiert. Unsere Praxisverwaltung von WEBMED ist dafür bestens ausgerüstet. Wenn wir dann doch ab und zu vor einem Problem stehen, können wir uns vollkommen auf den Service von WEBMED verlassen. Wir müssen nicht in Telefonwarteschlangen stehen und erhalten stets eine zufriedenstellende, freundliche und kompetente Antwort zu allen üblichen Geschäftszeiten. Dank dieser Lösung ist unsere Praxis noch nie stillgestanden! Eine Erfahrung, die ich mit den vorherigen Praxislösungen anderer Anbieter keinesfalls teilen kann.

Hatten Sie denn vorher schon Erfahrungen mit anderen Ordinationssoftware-Anbietern?

In meinen vorherigen Positionen als Orthopäde hatte ich bisher drei verschiedene Praxislösungen in Verwendung. Als ich dann, zusammen mit meinen Kollegen, eine eigene Praxis gegründet habe, fiel unsere Entscheidung dann schnell klar und eindeutig auf WEBMED. Die Zeit und Nerven, welche mir eine gute Software mit dem entsprechenden Service des Herstellers spart, entscheidet letztendlich über ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis. Das hat sich bei WEBMED voll bestätigt.



Ihr Ansprechpartner:

Ing. Norbert Weber
WEBMED GmbH
Lehenweg 6
A-6830 Rankweil
T +43 5522 39737
F +43 5522 39737 4
info@webmed.at
www.webmed.at



Wie sieht das Ihr Team?

Auch meine Kolleginnen und Kollegen sind zufrieden. WEBMED ist keine Massenlösung, sondern bietet Raum für individuelle Bedürfnisse. Auch die häufigen Vertretungen durch andere Ärztinnen und Ärzte mit unterschiedlichen Abrechnungssystemen haben noch nie Umstände bereitet.

Dann sind Sie mit WEBMED also rundum zufrieden?

Es gibt schon noch den einen oder anderen Optimierungswunsch. Ich denke, da arbeitet das WEBMED Team schon daran. Entscheidend für mich ist, dass wir auf Fragen eine kompetente und rasche Lösung erhalten – jederzeit und von Personen, welche wir kennen und denen wir vertrauen. Und das bietet WEBMED genauso an.

Herzlichen Dank Herr Dr. Brabec für Ihre Zeit und das offene Gespräch. Wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg!

¹ Eine ausführliche Beschreibung der jüngsten Kundenzufriedenheitsanalyse ist in der April-Ausgabe des „Arzt Im Ländle“, unter www.webmed.at oder auf LinkedIn unter [linkedin.com/company/webmed](https://www.linkedin.com/company/webmed) abrufbar.