



Das Systemhaus für die Medizin

Pressemitteilung

1. November 2011

Hier wird Service groß geschrieben: Ein Blick hinter die Kulissen der neuen ic med Hotline

Mit dem Bau und nunmehr erfolgten Bezug eines neu errichteten Hotline-Zentrums am Firmensitz in Halle (Saale) hat die ic med GmbH ihr Service-Netzwerk weiter ausgebaut.

Nach erfolgreicher Fertigstellung erfolgte im letzten Monat der Umzug der ic med Hotline in das neue Domizil in der Walther-Rathenau-Straße 9. Das Hotline-Zentrum in Halle (Saale) wurde dem Baustil der angrenzenden ic med Firmengebäude angepasst.

Mit der eben getätigten Investition unterstreicht die ic med GmbH, wie hoch sie den Stellenwert eines umfassenden Service-Konzeptes ansiedelt. Gleichzeitig zeigt sie sich den zukünftig steigenden Service-Anforderungen in den Bereichen Praxisverwaltungssoftware und digitale Medizintechnik bereits heute gewachsen. Davon profitieren inzwischen mehr als 4.000 Arzt- und Zahnarztpraxen bundesweit.

In der ic med Hotline steht ein Team von zertifizierten Beratern ihren Software-Anwendern stets hilfreich und schnell zur Seite. Ob es sich um Fragen der Softwarebedienung, der Online-Abrechnung, der neuen elektronischen Gesundheitskarte oder um technische Auskünfte handelt, jederzeit wird hier geholfen. Inzwischen ist das Hotline-Team, das sich um den telefonischen Support rund um die Praxissoftwarelösungen Z1, ChreMaSoft und Data Vital kümmert, auf 17 Kolleginnen und Kollegen angewachsen.

Richtungweisend lässt das Hallenser Systemhaus die Qualität seiner Hotline durch den Hersteller CompuGroup Medical per Kundenumfragen professionell messen. So wird stichprobenhaft im Anschluss an ein Hotline-Gespräch der Kunde zu einer Befragung weitergeleitet. Freundlichkeit, Nachvollziehbarkeit, Erreichbarkeit und Erfolgsquote bilden dabei die wesentlichsten Relevanz- und Qualitätskriterien. Dabei überzeugen die Systemarchitekten mit durchschnittlich Rang eins und zwei.

„Durch die konsequente Erhebung unserer Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit können wir Verbesserungspotentiale identifizieren und entsprechend reagieren“, so Heike Schumann, verantwortlich für den Hotline-Bereich bei der ic med GmbH.

ic med

EDV-Systemlösungen
für die Medizin GmbH

Stammsitz Halle/Saale
Walther-Rathenau-Str. 4
06116 Halle (Saale)

Amtsgericht Stendal HRB 204493
Sitz der Gesellschaft: Halle (Saale)
Geschäftsführer:
Dr. Joachim von Cieminski

Kontakt:

Tel.: 0345 – 298 41 90
Fax: 0345 – 298 41 960
Mail: info@ic-med.de
Web: www.ic-med.de

Ansprechpartner für die Presse:

Jana Kern
Tel.: 0345 – 298 41 90
Mail: j.kern@ic-med.de

Hintergrund: Die ic med GmbH mit Sitz in Halle (Saale) betreut seit 1992 Arzt- und Zahnarztpraxen, Krankenhäuser, Kliniken, Ambulanzen und Pflegeeinrichtungen. Die Schwerpunkte der Arbeit von

über 60 Mitarbeitern liegen im Verkauf, der Installation und der Betreuung von Praxisverwaltungssoftware und der digitalen Medizintechnik, speziell der bildgebenden Technologien. Zum Service-

Konzept gehören eine breite Palette von Betreuungs- und Schulungsleistungen. Die tragenden Säulen sind der zertifizierte Bereich Servicetechnik, die hauseigene Hotline und die ic med Akademie.