Selbst ist der Mann!?

Aufregung in der Praxis. Ausgerechnet eines der Auflichtmikroskope hat seinen Geist aufgegeben. Ist es ein Wackelkontakt? Ist die Batterie defekt? Woher schnelle Abhilfe organisieren?

Immer wieder gerät man in der dermatologischen Praxis in derartige Situationen. Sei es die Videodokumentation und deren Datensicherung, sei es der Server, der überhitzt, der Laser, der gerade nach einer routinemäßigen Wartung nicht mehr funktioniert, eine Bestrahlungsanlage, in der die Messeinrichtung defekt ist ...?

Jeder von uns kann davon ein Lied singen – egal ob in Klinik oder Praxis. Nicht jeder hat einen Diplomingenieur der Elektrotechnik als Vater, der auch mit 87 Jahren noch gekonnt das Gerät auseinandernimmt und instand setzt. Der sich aber auch weigert, dies zu tun, wenn es sich um therapeutische Geräte mit speziellen Verfahren wie Laser handelt, wo ein Fremdeingriff eines Firmenfremden nicht nur technisch, aber auch juristisch problematisch sein kann.

Wie gut das Gerät wirklich ist, zeigt in derartigen Fällen die Hotline. Bei Hard- und Softwareproblemen kann sich der Kundendienst von außen einwählen und oft via Fernwartung helfen. Kommt das Gerät aus dem Fernen Osten, war es das dann meistens wohl, ein Neues muss her.

Bei Großgeräten ist man häufig auf einen schnellen und fachkundigen Kundendienst angewiesen. Nicht jeder unser „Hoflieferanten“ ist da so fit wie er auf den teuren Werbeprospekten vorgaukelt. Gerade die IT-Dienstleister stoßen – da oft Kleinbetriebe – oft an ihre Grenzen. Ähnliches kann man auch mit der Telekom erleben – intensiver aber auch noch mit den Mitbewerbern.

Bei den Preisen für den Service erlebt man außerhalb der Garantiezeit ebenfalls schnell sein blaues Wunder!

Die ADK möchte hier helfen und bittet die Mitglieder, derartige wirklich problematische Fälle an unsere Geschäftsstelle in Heidelberg zu melden. Nur durch gegenseitige Information kann man sanften Druck auf Firmen ausüben, hier vermehrt zu Qualität und Preiswürdigkeit sowie Zuverlässigkeit und Service zu gelangen.

Dr. Matthias Herbst

Die ADK e.V. fördert Qualität und Leistung nicht nur in den eigenen Reihen, sondern gerade auch bei den Firmen und Lieferanten in unserem Fachbereich. Daher werden wir besondere Anstrengungen im Service auch mit einem Preis belohnen. Näheres werden wir bei unserer nächsten Sitzung der ADK e.V. am 1.5.2013 ab 13.c.t. in Dresden besprechen. Wie immer ist die Sitzung für Mitglieder offen, wenn Sie Zeit haben, schauen Sie vorbei! Die Lokalisation erfahren Sie beim ADK-Symposium am Vormittag des 1. Mai, wie immer mit interessanten Themen.

Wie immer mit den besten Grüßen

Ihr

Dr. Matthias Herbst
Vorstand ADK e.V.