



**hintere Reihe v.l.n.r.:** Salvatore Cultrera SB Medicalsupport, Vincenzo Lanza Techn. SB Medicalsupport, Martina Saladin SB Medicalsupport, Martin Grossebacher Techn. SB Medicalsupport, Martin Hungerbühler Techn. SB Medicalsupport, Ali Karatas Teamleiter Medicalsupport und Logistik, Daniel Wyss Techn. SB Medicalsupport, Miriam Dickerhof SB Medicalsupport, Raffeala Hitz Spezialistin Medicalsupport

**vordere Reihe v.l.n.r.:** Kevin Kammermann DV Logistik Medicalsupport, Rita Jurt SB Medicalsupport, Oliver Grünig Spezialist Medicalsupport, Mirijam Stebler SB Medicalsupport

## Flexibel und effizient auf Kundenbedürfnisse reagieren

Seit September 2023 ist Ali Karatas Teamleiter Medicalsupport und Logistik bei Galaxis. Im Gespräch spricht er über seine ersten Monate im Unternehmen und erläutert die Bedeutung seines Teams.

### Herr Karatas, wie blicken Sie auf die letzten Monate zurück?

Die letzten Monate waren äusserst spannend und erfüllend, aber auch herausfordernd. Ich kam komplett aus einer anderen Branche und musste mir zuerst innert kürzester Zeit einen Überblick über die Produkte und die Services verschaffen, das Team kennenlernen, mich mit den neuen Tools und Betriebssystemen vertraut machen, sowie die Prozesse verstehen. Wenn ich jetzt zurückblicke, kann ich sagen, dass sich der Aufwand gelohnt hat. Als Teamleiter habe ich erlebt, wie mein Team zusammengewachsen ist und sich gemeinsam den Herausforderungen gestellt hat. Wir haben zahlreiche Prozesse, Projekte und neue Tools erfolgreich umgesetzt. Mit unseren kontinuierlichen Verbesserungen möchten

wir als Medical Team einen bemerkenswerten Beitrag zur Gesundheitsversorgung in der Schweiz leisten.

### Was macht Ihre Aufgabe für Sie besonders spannend?

Die Vielfalt und Dynamik des Bereichs Medical. Jeder Tag bringt neue Herausforderungen und Chancen mit sich. Die enge Zusammenarbeit mit einem hochqualifizierten und motivierten Team, die Kundenzufriedenheit durch unseren Service und die Implementierung innovativer Lösungen sind Aspekte, die mich täglich motivieren, weiterzumachen.

### Würden Sie uns Ihr Team näher vorstellen? Welches sind dessen grosse Stärken?

Mein Team besteht aus 14 engagierten Mitarbeitenden, die jeweils über spezialisierte Kenntnisse und Erfahrungen

in ihren Bereichen verfügen. Wir haben im Support-Team Spezialisten, welche vertiefte Produktkenntnisse besitzen, aber auch Chauffeure, Logistiker und Disponenten mit langjährigen Erfahrungen, die gemeinsam sicherstellen, dass unsere Dienstleistungen stets auf höchstem Niveau erbracht werden. Unsere grössten Stärken sind die hohe Fachkompetenz, die Teamarbeit und das starke Engagement jedes Einzelnen. Diese Fähigkeiten ermöglichen es uns, flexibel und effizient auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren.

*«Die enge Zusammenarbeit mit einem hochqualifizierten und motivierten Team und die Kundenzufriedenheit motivieren mich täglich, weiterzumachen.»*

### Wie stellen Sie sicher, dass die Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb Ihres Bereichs reibungslos funktioniert?

Wir legen grossen Wert auf transparente und regelmäßige Kommunikation. Hierzu haben wir entsprechende

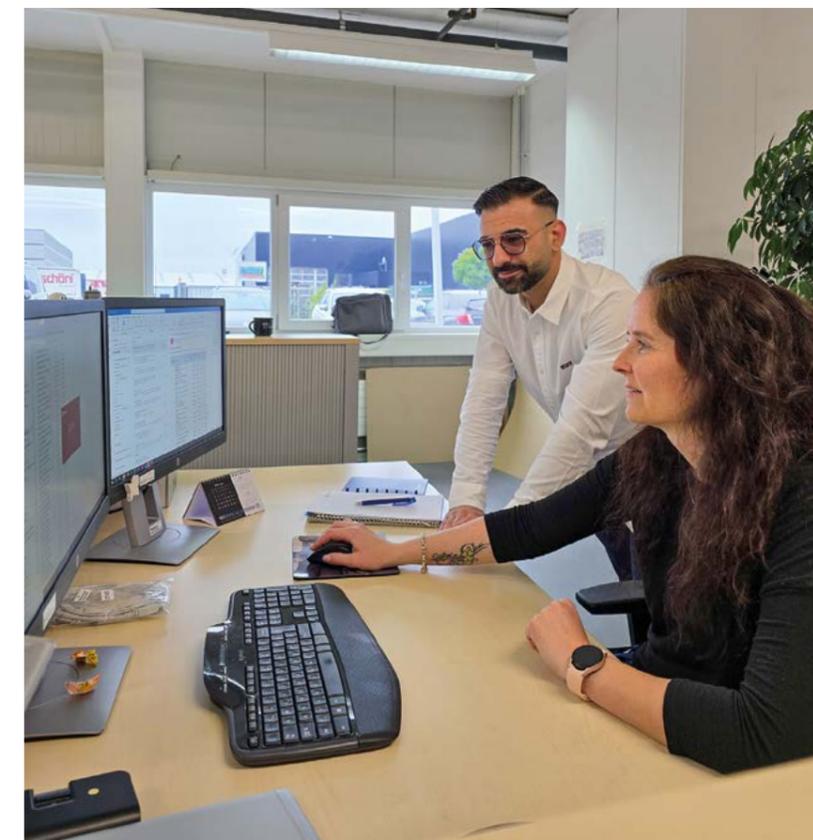
Tools wie Face-to-Face-Meetings, wöchentliche Teammeetings, digitale Kommunikationsplattformen und eine offene Feedback-Kultur eingeführt, welche entscheidend waren. Darüber hinaus leben wir die Galenica Werte und fördern eine Kultur des gegenseitigen Respekts und der Zusammenarbeit.

### Von welchen spezifischen und innovativen Dienstleistungen Ihres Teams können Arztpraxen profitieren?

Mein Team bietet eine Reihe innovativer Dienstleistungen an, die speziell auf die Bedürfnisse von Arztpraxen eingeht. Dazu gehören eine professionelle Beratung des Kunden, die hohe Verfügbarkeit der Produkte, massgeschneiderte Logistiklösungen, Inbetriebnahme und Ersts Schulung vor Ort beim Kunden durch unser geschultes Ausliefererteam. Sobald das Produkt ausgeliefert wurde, bieten wir einen umfangreichen After-Sales-Support für die verkauften Produkte. Der Kunde hat die Möglichkeit, bei allen Fragen über die Produkte bei unserer Zentrale anzurufen und unser Team ist bestrebt, dem Kunden so rasch wie möglich weiterzuhelfen. Auf Notfälle sind wir jeweils vorbereitet und können Leihgeräte ab Lager zur Verfügung stellen.

### Sie führen eine Auswahl von Branchenkennern, die Ärzte fachspezifisch unterstützen. Wie stellen Sie die stete Aus- und Weiterbildung sicher?

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden in Bezug auf unser Sortiment und Service



**Ali Karatas**, Teamleiter Medicalsupport und Logistik, mit **Martina Saladin**, Mitarbeiterin SB Medicalsupport, bei der Bearbeitung von neuen Kundenaufträgen.

hat eine hohe Priorität. Ohne dass wir uns laufend weiterbilden über die neuen Produkte, sowie neue Features und Updates könnten wir keinen gewünschten Support für unsere Kunden erbringen. Deshalb bieten wir regelmässige Schulungen und Fortbildungen an, die sowohl intern als auch extern von Experten durchgeführt werden. Zudem führen wir Workshops durch, um sicherzustellen, dass unser Team stets auf dem neusten Stand ist.

#### Wie gehen Sie vor, um die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern?

Wir nutzen verschiedene Methoden. Kundenbefragungen, direkte Feedback-Gespräche und eine sorgfältige Analyse der Rückmeldungen helfen uns, die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden genau zu verstehen. Zudem überwachen wir unsere Telefonzentrale sowie die Performance bei den Auslieferungen beim Kunden, um gezielte Massnahmen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen einzuführen.

#### Neu stärkt Galexis mit zwei hochwertigen Laborgeräten ihre Präsenz im Schweizer Labormarkt. Wie können wir uns die Abläufe bei Medicalsupport und Logistik in so einem Fall vorstellen? Welche Aufgaben stellen sich?

Wir freuen uns über die Lancierung neuer Laborgeräte im Schweizer Labormarkt, welche unseren Kunden die Möglichkeit gibt, ihre ganze Produktpalette aus einer Hand zu beziehen. Unser Team wird hierbei eine Schlüsselrolle übernehmen. Wir hatten bereits unzählige Meetings und Trainings, um die Abläufe optimal und effizient zu gestalten. Wir koordinieren die gesamten internen administrativen und logistischen Abläufe in enger Zusammenarbeit mit übergreifenden Abteilungen und natürlich mit dem Kunden. Darüber hinaus stellen wir den After-Sales-Service sicher, in dem wir für die Geräte auch einen umfassenden technischen Support bieten. Unser Ziel ist es, dass die neuen Laborgeräte reibungslos in den Praxisalltag integriert werden können.

#### Herr Karatas, besten Dank für die spannenden Ausführungen.



**Ali Karatas**  
Medicalsupport und Logistik

#### Facts and Figures

- **Anfragen pro Tag:** Unser Team bearbeitet durchschnittlich 50 Kundenanfragen pro Tag. Dabei gehen Anfragen per Telefon, E-Mail und über digitale Kommunikationsplattformen ein.
- **Bearbeitete Aufträge:** Täglich werden rund 40 neue Aufträge von unserem spezialisierten Team bearbeitet und koordiniert (Bestellungen & Reparaturen).
- **Produktauslieferungen:** Wir beliefern die ganze Schweiz mit unserem Medical Auslieferungsteam und haben ca. 44 Lieferstopps pro Monat.
- **Supportanfragen:** Das Team beantwortet täglich etwa 40 Supportanfragen zu bereits ausgelieferten Produkten. Dabei setzen wir auf schnelle und effiziente Lösungen.
- **Erstschulungen vor Ort:** Monatlich werden etwa 35 Erstschulungen vor Ort bei Kunden durchgeführt.

