

DIE QUALITÄT STIMMT

Schneller, präziser, effizienter: so ist der Fortschritt. Wenn wir glauben, was uns alle Welt erzählt, dann verläuft der Fortschritt genauso, und das tut er natürlich auch im Laborbereich. Bei Laboklin wird eigentlich ständig an der Verbesserung aller Abläufe gearbeitet - das hält ein so großes und bekanntes Labor nicht nur wettbewerbsfähig, sondern kommt auch dem Kunden zugute. Und so gibt es ständig Neuerungen in Bad Kissingen, die in der Regel Investitionen in den Maschinenpark bedeuten, also schnellere, präzisere und effizientere Analysen.

Aber bei Laboklin wird nicht nur in immer teurere und größere Maschinen investiert gleichzeitig wird auch der Service verbessert.

Mit Alexander Pfülb gibt es hier neuerdings jemanden, der eigens dafür eingestellt wurde, die komplizierten und ausgedehnten Kurierdienste zu koordinieren und den Ablauf noch kundenfreundlicher zu gestalten. Bundesweit arbeiten mehrere Unternehmer mit ihren Kurieren für Laboklin. Die Vorgehensweise ist heute folgende: Der Tierarzt meldet seine Probe an, sie wird entweder direkt von einem Kurier abgeholt, oder man vereinbart ein Depot zur Hinterlegung der Probe - in jedem Falle ist sie am nächsten Morgen zur Untersuchung im Labor. Noch vor nicht allzu langer Zeit überließ Laboklin den Transport weitgehend der Post, die neue Lösung durch Kurierdienste ist jedoch schneller und bequemer für den Kunden Tierarzt. Die Arbeit von Alexander Pfülb ist erfolgreich, die Reklamationsquote beim Probenversand konnte auf ca. 0,5% gesenkt werden. Werte unter 1% gelten im Dienstleistungsbereich als Traumquoten! Die Perfektionierung war besonders wichtig: früher konnte ein Unternehmen wie Laboklin nicht für Unzulänglichkeiten der Post verantwortlich gemacht werden, aber für die Kuriere als Subunternehmer des Labors muss heute notfalls die Geschäftsführerin Dr. Elisabeth Müller persönlich einstehen: „Als die Proben noch mit der Post verschickt wurden, haben sich die Tierärzte auch über Verspätungen geärgert, aber niemand hatte einen Einfluss darauf. Wenn heute z.B. mal einem Kurier etwas passiert und die Probe kommt verspätet an, habe ich zwar auch keinen direkten Einfluss darauf, aber der Kunde wird es in Zusammenhang mit Laboklin bringen. Deshalb ist ein reibungsloser Ablauf für uns gerade an dieser Stelle besonders wichtig.“

Stillstand ist Rückschritt:

Nur permanente Investitionen und Verbesserungen sichern beste Qualität.

Dr. Elisabeth Müller freut sich, dass der neue Kurierdienst reibungslos und schnell arbeitet.



Der Aufwand, der bei Laboklin hinter diesem Service steht, ist enorm: Kurierkosten incl. Abholung, Lagerung, Transport nach Bad Kissingen, Kontrolle und Koordination im Hause. Der Tierarzt zahlt dafür € 1.- pro Probe - da mutet geradezu billig an und kann sich im Vergleich mit der Post sehr gut sehen lassen. Aber was zählt, ist nicht der Preis, sondern die Qualität und die muss stimmen, denn Laboklin wird nun offiziell bei der Qualitätsnorm EN ISO/IEC 17025 akkreditiert.

Heinz Neumann

www.veterinaerspiegel.de

