

Presseinformation

## **Note „sehr gut“:**

### **Doctena erhält Gütesiegel für ausgezeichnete Serviceleistungen**

(Berlin, 26. April 2017) Doctena, Deutschlands Nummer eins für die Onlineterminvergabe von Arztterminen, wurde jetzt vom Deutschen Institut für Qualitätsstandards und -prüfung e.V. (DIQP) mit dem Gütesiegel für „Geprüfte Servicequalität“ ausgezeichnet. Dabei konnte Doctena in sämtlichen Servicetests mit einem Spitzenwert von 96,90 Prozent überzeugen. Dr. Ron Lehnert, Geschäftsführer Doctena Deutschland: „Wir freuen uns außerordentlich über dieses sehr gute Ergebnis. Das Gütesiegel zeugt von unserem kompromisslosen Serviceanspruch und -gedanken, mit dem wir bei Doctena arbeiten. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht dabei stets an erster Stelle. Egal ob Ärzte, die ihre Terminplanung über Doctena verwalten, oder Patienten, die auf die digitale Terminvereinbarung über [doctena.de](https://doctena.de) vertrauen – Doctena bietet allen Nutzern einen echten Mehrwert, von der Planung und Organisation eines Arzttermins bis hin zum endgültigen Termin vor Ort.“ In Deutschland vertrauen bereits über 5.000 Arztpraxen auf die Dienstleistungen von Doctena und auch Patienten sind begeistert. Rund 100.000 Arzttermine werden aktuell jeden Monat über Doctena in Deutschland gebucht – Tendenz weiter steigend.

Neben den einzelnen Serviceleistungen von doctena.de wurden im Zuge der Zertifizierung auch interne Unternehmensprozesse geprüft. Thomas Kopecky, zertifizierter Consultant der Recruiting 40 Plus GmbH und zuständiger Auditor für das DIQP: „Ein Gespräch mit der Unternehmensleitung ist ebenso Bestandteil des Beurteilungsprozesses wie die Befragung von Kunden. Die Leidenschaft und das Engagement rund um das Management-Team von Dr. Ron Lehnert haben bedeutend zu dem sehr guten Ergebnis beigetragen. Wir freuen uns sehr, Doctena das Gütesiegel für ‚Geprüfte Servicequalität‘ überreichen zu können.“ Dabei wurde Doctena anhand von Mysterytests (Servicetests) – einer Kundenbefragung und einem Managementgespräch – bewertet. Die Zertifizierung erfolgte nach dem Viersäulenmodell des DIQP, was eine strikte Trennung von Siegelgeber (DIQP e.V.), Siegelnehmer (Doctena), Auditor und Zertifizierungsgesellschaft (Qcert Zertifizierung) vorsieht. So werden Unternehmen durch das DIQP unabhängig bewertet, was das Institut maßgeblich vom Wettbewerb unterscheidet. Das Gütesiegel ist bei Verbrauchern hoch geschätzt.

### **Digitalisierung des telefonischen Terminbuchungsprozesses**

Über die Onlineplattform doctena.de können Patienten Arzttermine einfach und schnell per Mausklick buchen. Die traditionelle Terminvereinbarung am Telefon gehört damit der Vergangenheit an. Über eine Suchmaske können Patienten den nächsten Facharzt in ihrer Stadt suchen: beispielsweise einen Gynäkologen, Dermatologen oder auch Allgemeinmediziner. Über ein Eingabefeld zu den persönlichen Angaben gelangt der Patient dann binnen weniger Schritte zum gewünschten Arzttermin. Besonderer Vorteil: Kurzfristig abgesagte Termine werden von dem System erfasst und

dem Patienten in Echtzeit zur Verfügung gestellt. So werden frei gewordene Terminslots in Realtime im System erfasst und angezeigt. Lange Wartezeiten für den Patienten entfallen. Auch Ärzte profitieren in großem Maße von der Digitalisierung ihrer Terminplanung: Der intelligente Cloud-Kalender gibt Praxen die Möglichkeit, Termine einfach, und digital zu planen, besser zu koordinieren und damit ihr Personal zu entlasten. Viele hilfreiche Funktionen für Arzt und Patient – wie Erinnerungsfunktion, Terminhistorie oder Kalendereintrag – erlauben es, Doctena einfach, sicher und intuitiv zu nutzen.

Weitere Informationen zu Doctena sind im Internet unter [www.doctena.de](http://www.doctena.de) abrufbar. Nähere Informationen zum DIQP sind unter [www.diqp.eu](http://www.diqp.eu) verfügbar.

#### Über Doctena:

Doctena mit Europasitz in Luxemburg und Deutschlandzentrale in Berlin ist Europas und Deutschlands führende Plattform für die Onlinebuchung von Arztterminen. 2013 in Luxemburg gegründet, verfügt die Terminplanlösung, die den traditionellen Telefon-Terminbuchungsprozess von Allgemein-, Fach- und Zahnärzten digitalisiert und mit vielen hilfreichen Funktionen für Arzt und Patient – wie Erinnerungsfunktion, Terminhistorie oder Kalendereintrag – anreichert, aktuell über 5.000 angeschlossene Ärzte in Deutschland und rund 7.000 in Europa. Damit ist Doctena in Deutschland und Europa klare Nummer eins. Aktuell ist Doctena in Deutschland, Belgien, den Niederlanden, Luxemburg und in der Schweiz präsent und beschäftigt 50 Mitarbeiter. CEO ist Patrick Kersten, Geschäftsführer von Doctena Deutschland ist Dr. Ron Lehnert.

#### Pressekontakt

Deutscher Pressestern®

Bierstadter Str. 9 a

65189 Wiesbaden

[www.deutscher-pressestern.de](http://www.deutscher-pressestern.de)

Nicola Hemmerling

E-Mail: [n.hemmerling@public-star.de](mailto:n.hemmerling@public-star.de)

Tel.: +49 611 39539-13

Anke Triebe

E-Mail: [a.triebe@public-star.de](mailto:a.triebe@public-star.de)

Tel.: +49 611 39539-12