

# SERVICE: SCHNITTSTELLE ZWISCHEN UNTERNEHMEN UND ANWENDER

Interview mit Gerd Heuter, Serviceleitung PACS und Imaging DACH

„Das Entscheidende ist die Zusammenarbeit in einem exzellenten Team, dieses Miteinander macht den Reiz für mich aus.“

Gerd Heuter  
Agfa HealthCare



**Gerd Heuter lebt in der Gemeinde Waldfeucht, der westlichsten Deutschlands. In der dörflichen Region hat das Vereinsleben einen hohen Stellenwert. Der 36-jährige Vater von drei Jungen engagiert sich aktiv in der Freiwilligen Feuerwehr – und sieht dort durchaus Parallelen zu seinem beruflichen Tun. Teamführung, Verantwortung und Verlässlichkeit sind drei Dinge, die ihm da einfallen. Nicht zuletzt gelte es, verschiedene Menschen und Charaktere zusammenzuschweißen.**

Bis er Leiter Service für die Bereiche PACS und Imaging in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurde, ging Gerd Heuter nicht immer den geraden Weg. So studierte er zuerst sechs Semester Medizin an der RWTH Aachen, bevor er auf die Fachhochschule wechselte und die als Ingenieur für Biomedizintechnik verließ. 2004 stieß er als PACS-Berater zur damaligen GWI mit dem damals neuen Sitz in Bonn am Bonner Bogen, wo auch heute der Hauptsitz der Agfa HealthCare und sein Dienstsitz ist.

**Wie ging es dann beruflich weiter, Herr Heuter?**

G. Heuter: Die folgenden Jahre kann man mit dem Schlagwort 'Integration' überschreiben. 2007 habe ich zusätzlich das PACS-Team in Österreich übernommen und die Mitarbeiter von Tiani eingebunden. Mit der Zusammenführung der beiden Service-Teams IMPAX EE und IMPAX ES hatte ich ab 2010 die Gesamtverantwortung für den Service im Bereich des digitalen Bildmanagements. Im Oktober letzten Jahres kamen dann die Kollegen aus dem Bereich Imaging Service und Support mit der Geschäftsstelle Köln zusätzlich in meine Zuständigkeit.

### Wo liegen die Herausforderungen bei einer Integration?

G. Heuter: Sie dürfen bei aller Konzentration auf das Teambuilding nie die Kunden aus den Augen verlieren. Deren Zufriedenheit genießt stets höchste Priorität. Das können wir nun mit einer größeren Mannschaft noch besser gewährleisten. Das Zusammenführen der Kompetenzen aus Imaging und IT war eigentlich logisch.

### Warum logisch? Gibt es keine Unterschiede zwischen IT- und Imaging-Kunden?

G. Heuter: Logisch, weil es sie eben nicht gibt. Wir bewegen uns hier wie dort in der Radiologie und haben mit denselben Anwendern zu tun. Allerdings ist das Geschäft ein ganz anderes. Im Bereich Support für CR- und DR-Systeme ist fast immer ein Vorort-Einsatz eines Technikers notwendig. In der IT läuft heute vieles remote, der Kunde sieht uns also relativ selten. Genau das wollen wir aber künftig ändern.

### Wo liegen die Vorteile des gemeinsamen Services?

G. Heuter: Wir liefern Radiologie-Lösungen aus einer Hand und nun auch den Service aus einer Hand. Der Anwender muss zukünftig nicht mehr entscheiden, welche Service-Hotline er anruft – es wird für alle Agfa HealthCare Kunden dieselbe sein. Im Januar 2014 werden die Kollegen aus dem Bereich Imaging mit der Geschäftsstelle Köln zu den IT Kollegen an den Bonner Bogen umziehen. Wir stellen unseren Kunden im Bereich Radiologie ein Team von über 140 Mit-

arbeitern aus Projektleitern, Technikern, MTRAs, System- und Applikationsspezialisten zur Verfügung. Jeder einzelne hat trotz seiner jeweiligen Spezialisierung stets den Blick für das Ganze. So können sowohl der `Imaging-Techniker` wie auch der `IT-Techniker` selbständig ein CR- oder DR-System in ein PACS integrieren. Durch die Größe des Teams können wir auch wieder näher beim Kunden sein, ihn auch ohne konkreten Anlass besuchen und dann gemeinsam seine Lösungen weiterentwickeln.

### Wird das künftig verstärkt die Aufgabe Ihrer Mitarbeiter sein?

G. Heuter: Mehr als bisher. Wir bilden die Schnittstelle zwischen Unternehmen und Anwender, bekommen Kritik und Anregungen ungefiltert mit. Wir sehen die Probleme und Herausforderungen der Einrichtungen. Hier liegt großes Potenzial für eine zielgerichtete Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement – das wollen wir noch besser als in der Vergangenheit ausschöpfen. Wir wollen eine größere Nähe zum Kunden schaffen, ansonsten gehen viele Informationen verloren, was zu unzufriedenen Kunden führen kann. Die Service-Teams werden wieder verstärkt beraten und gemeinsame Projekte und Lösungen weiterentwickeln.

### Wo setzen Sie die Schwerpunkte Ihrer Tätigkeit?

G. Heuter: Intern liegt der Fokus sicher erst einmal auf der Integration der Mitarbeiter in einem Team. Nach außen geht es um Kundenbetreuung und Transparenz. Die Anwender sollen mit der Firma Agfa

HealthCare ein Gesicht verbinden. Das ist für mich persönlich das Wichtige. Wir wollen da sein, nicht nur bei Eskalationen, sondern proaktiv.

### Was macht für Sie so den Reiz Ihrer Tätigkeit aus?

G. Heuter: Es ist die Parallele zur Freiwilligen Feuerwehr: Obwohl ich einen technischen Beruf ausübe, habe ich viel mit Menschen zu tun. Das Entscheidende ist die Zusammenarbeit in einem exzellenten Team, dieses Miteinander macht den Reiz für mich aus. Umso besser, dass auch zufriedene Kunden hinzukommen.

### Wo sehen Sie mittelfristig die größten Herausforderungen für sich und Ihr Team?

G. Heuter: Unsere vorrangige Aufgabe wird darin bestehen, die Zufriedenheit unserer Kunden weiterhin hoch zu halten. Sie sollen merken, dass wir unsere Lösungen weiterentwickeln und unser Portfolio kontinuierlich wächst. Da sehe ich unsere Aufgabe. Gemeinsam mit dem Produktmanagement wollen wir Prioritäten setzen und klar kommunizieren, was unsere Anwender benötigen.

### Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für uns genommen haben, Herr Heuter.

Interview: Ralf Buchholz