

MEHR WERT

2/2008

Kunden- und Mitarbeiterinformation

TOPthema

Wir setzen
Zeichen



Seite 2

Wir setzen Zeichen

Mit neuem Logo, starken Produkten
und Service in die Zukunft

Seite 3

Partnerschaft macht flexibel

Berendsen und Fuhrmann arbeiten
zusammen

Besucherfreundlich und informativ

Neue Internetpräsenz

Seite 4

Eigenfertigung oder Fremdbezug

Information & Workshop im
Klinikum Quedlinburg

Ihre Meinung ist uns wichtig
Kundenumfrage zur Zufriedenheit

Kunden-
report



TOP
thema

Wir setzen Zeichen

Mit neuem Logo, starken Produkten und Service in die Zukunft

Kontinuierliche Veränderung und Verbesserung ist ein notwendiger Prozess. Fuhrmann arbeitet stetig daran, fit für die Zukunft zu sein. Denn wer stehen bleibt, fällt zurück. Das Produkt- und Dienstleistungsspektrum wird daher konsequent ausgebaut, Unternehmensprozesse werden optimiert und die Vertriebsmannschaft wird zur intensiveren Kundenbetreuung und Beratung verstärkt.

Das Firmenlogo und das gesamte Auftreten von Fuhrmann wirkte etwas „angestaubt“ – also war eine Auffrischung an der Zeit. Außerdem hat sich das Angebot von Fuhrmann in mehr als 30 Jahren Unternehmensgeschichte und Erfahrung sehr verändert.

„Wir haben uns vom klassischen Handel mit Verbandstoffen zu einem Systemanbieter von Medizinprodukten für alle Vertriebskanäle im Gesundheitswesen entwickelt. Deshalb haben wir auch kürzlich von der Fuhrmann Verbandstoffe GmbH in Fuhrmann GmbH umfirmiert“, erläutert der Geschäftsführer Arndt Fuhrmann. „Die Serviceangebote und Unterstützung unserer Kunden über das umfangreiche und qualitativ hochwertige Produktprogramm hinaus sehen wir als essenzielle Stärke und Besonderheit bei Fuhrmann“, so der Unternehmer weiter.

Im Jubiläumsjahr wird nun die Neuausrichtung des Familienunternehmens Fuhrmann eingeleitet und für die Geschäftspartner sichtbar und spürbar. Corporate Design ist aber doch mehr als nur ein neues Firmenlogo. Es ist ein wesentlicher Bestandteil des Unternehmens, der



Beratung für Ärzte, OP- und Pflegekräfte



Produkt-Sets optimiert und Sortiment erweitert



Ausgefeiltes Lager- und Logistikkonzept

dessen Charakter zum Ausdruck bringt. Und es erfüllt die Funktion, das Unternehmen in seinen Geschäftsfeldern, in seiner Kultur und seinem Verhalten für andere visuell erfahrbar zu machen. Es dient dem Zusammenhalt und der einheitlichen und einprägsamen Kommunikation. An den beiden Produktionsstandorten – in Much (Nordrhein-Westfalen) und Habartov (Tschechien) – sind 120 Mitarbeiter für die Herstellung einer Vielzahl an Produktvarianten und vor allem Sets verantwortlich. Alle Prozessabläufe in der Produktion werden kontinuierlich kontrolliert und

optimiert, um bei Mensch und Maschine die größtmögliche Effizienz zu erzielen. Auf eine Qualitätssteigerung des gesamten Produktportfolios wird hierbei besonderer Wert gelegt. Erweiterte Lagermöglichkeiten sorgen für eine zuverlässige Belieferung der Kunden. Die personelle Ausweitung des Vertriebs ist ein weiterer Schwerpunkt der strategischen Neupositionierung. Neben der Hauptzielgruppe Krankenhaus wird jetzt auch der niedergelassene Markt (Fachhandel, Arztpraxen und ambulante OP-Einrichtungen) betreut und beliefert.

Kunden-
report

Partnerschaft macht flexibel

Berendsen und Fuhrmann arbeiten zusammen

Gemeinsam beliefern Berendsen und Fuhrmann zukünftig das St. Joseph-Krankenhaus in Berlin mit OP-Zubehörssets und umfassendem Service.

In Deutschland versorgt Berendsen als eines der führenden Unternehmen der Textilversorgung zahlreiche Krankenhäuser, Reha-Einrichtungen, Senioren- und Pflegeheime. Das Angebot umfasst die Bereitstellung und Aufbereitung von Bettwäsche, Handtüchern, Bekleidung für Personal und Patienten, Inkontinenzartikel und Medizinprodukte sowie die Logistikleistungen zu und von der Verbrauchsstelle von Berendsen. Die Disposition aller Artikel und die wenn notwendig tägliche Belieferung und Nachversorgung von Berendsen direkt in den OP

hilft den Einrichtungen zudem, die Abläufe optimal zu gestalten. „Neben der umfassenden Logistikleistung sorgt vor allem eine qualifizierte Anwenderberatung für mehr Effizienz und nachhaltige Wirtschaftlichkeit“, bestätigt die Berendsen-Produktmanagerin, Ulrike Muhra. Auch Arndt Fuhrmann freut sich über die Kooperation: „Wenn zwei erfahrene Partner ihr Branchen-Know-how bündeln, bedeutet dies immer einen Mehrwert für den Kunden.“ Das aktuelle Projekt im St. Joseph-Krankenhaus in Berlin umfasst rund 2.500 Sets pro Jahr. Derzeit werden von Fuhrmann sieben unterschiedliche Zubehörssets für den OP produziert und an den Berendsen Standort in Fürstenwalde – eine von insgesamt zehn Berendsen Betriebsstätten für den Bereich Gesundheits-



Bestückung des OP-Schrankwagens

wesen in Deutschland – geliefert. Von dort aus werden die kompletten Systeme im Rahmen der Berendsen Vollversorgung bis auf die jeweiligen Verbrauchsstellen im Krankenhaus geliefert. Für beide Kooperationspartner sind eine hohe Versorgungssicherheit und ein ausgeprägtes Service-Bewusstsein sehr wichtig. Bei zukünftigen Projekten werden daher die Vertriebsmitarbeiter beider Unternehmen eng zusammenarbeiten, um für die Kunden Entlastung und freie Ressourcen hinsichtlich Zeit, Platz, Personal und Kapital zu schaffen. www.berendsen.de

Besucherfreundlich und informativ

Die neue Internetpräsenz der Fuhrmann GmbH

Der Besuch der Website ist oftmals der erste Kontakt zum Unternehmen und damit auch der erste Eindruck. Mit der neuen Ausrichtung des Unternehmens hat deshalb auch die Fuhrmann-Website einen neuen Anstrich bekommen.

Kunden, Lieferanten und Interessierte können sich ab sofort weit umfassender als bisher über Fuhrmann informieren. Die Menüpunkte Unternehmen, Produkte & Leistungen, Qualität, Kontakt, Service, News und Download führen den Besucher zu allen relevanten Themen. Die Website präsentiert sich frisch und nutzerfreundlich.

Die erweiterte Produkt- und Servicepalette teilt sich in die Fachbereiche OP und Patientenpflege. Besucher finden dort das standardisierte Portfolio an Sets und Verbandstoffen, gegliedert in die verschiedenen Fachbereiche, und natürlich die vielfältigen individuellen Möglichkeiten der Setkonfiguration. Darüber hinaus gibt es dort auch Links zu den verschiedenen Servicebereichen von Fuhrmann, wie zum Beispiel OP-Standardisierung, SteriCheck oder die individuellen Verpackungsvarianten. Alle Ansprechpartner finden die Besucher unter dem Menüpunkt Service. Die Bereiche Unternehmen und Qualität informieren über Zahlen,



Die neue Startseite

Zertifizierungen und die Stärken von Fuhrmann. Auf der Startseite wird die aktuelle Ausgabe der Firmenzeitschrift MEHRWERT kurz vorgestellt. Über einen Link gelangt man in den Downloadbereich, in dem nicht nur alle Ausgaben zum Nachlesen bereitstehen, sondern auch Produktkataloge und diverse Formulare.



Eigenfertigung oder Fremdbezug?

Information & Workshop am 30. Oktober 2008
im Klinikum Quedlinburg



Ohne sterile Produkte kann nicht operiert werden. Die zentrale Sterilgutversorgung im Krankenhaus erfüllt daher eine überaus wichtige Funktion.

Oftmals stehen Krankenhäuser aktuell mit dem Streben nach wirtschaftlicher Optimierung der Wertschöpfungskette von Produkten und Dienstleistungen vor der Entscheidung „make or buy“. Um eine fundierte Entscheidung über die Eigenfertigung oder den kompletten Zukauf steriler Produkte treffen zu können, sind wirtschaftliche und strategische Analysen notwendig. Das Für und Wider bezüglich Eigen- und Fremdbezug analysiert und diskutiert Fuhrmann mit erfahrenen Praktikern am 30. Oktober 2008 in Quedlinburg (Sachsen-Anhalt). Zur Veranstaltung eingeladen sind leitende Klinikangestellte aus ZSVA, OP, Einkauf und Controlling sowie die Geschäftsführung von Krankenhäusern.

Neben dem Workshop am Nachmittag sind ein Vortrag zum Thema „Rechtliche Rahmenbedingungen und Anforderungen an die Herstellung von Medizinprodukten“ und ein Praxisbericht mit dem Titel „Die erfolgreiche Implementierung steriler Sets für OP und Station“ geplant. Weiterhin wird die ZSVA im Klinikum Quedlinburg GmbH besichtigt.

Weitere Informationen zur Veranstaltung erhalten Sie unter:

**Telefon 02245 919635
oder schreiben Sie eine E-Mail an:
m.humpe@fuhrmann.de**



Ihre Meinung ist uns wichtig

Kundenumfrage zur Zufriedenheit



Besonders wichtig ist Fuhrmann die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualität der Produkt- und der Serviceleistungen. Dabei orientiert sich das Unternehmen konsequent an den Wünschen und Erwartungen des Marktes und der Kunden.

Erfahrungen über die Zufriedenheit der Kunden werden regelmäßig

schriftlich mit einem Befragungsbogen bei einer Stichprobe der Kunden durchgeführt. Darüber hinaus werden Kritik und Anregungen auch telefonisch in den vielen Gesprächen der Kundenservice-Mitarbeiterinnen mit den Kunden aufgenommen und weitergeleitet. Der vertrauliche Umgang mit den Daten ist selbstverständlich. Die Kundenzufriedenheitsbefragung ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems.

Impressum

Redaktion
Fuhrmann GmbH:
Ute Johännitgen
C&G: Strategische Kommunikation GmbH

Layout und Realisierung
C&G: Strategische Kommunikation GmbH,
Overath

Herausgeber
Fuhrmann GmbH
Gewerbegebiet Bövingen 139
D-53804 Much
Telefon +49 2245 9196-0
Telefax +49 2245 9196-60
E-Mail info@fuhrmann.de
Internet www.fuhrmann.de