

Success Story

für die

Adler
Apotheke



Über die Adler Apotheke

Mein Name ist Wiebke Gnekow und ich arbeite in der privilegierten Adler Apotheke oHG in Hamburg. Unser Unternehmen betreibt zwei große Standorte: Einer befindet sich in der Wandsbeker Marktstraße, wo wir täglich von 08:00 bis 24:00 Uhr mit einem Team aus ausschließlich Apotheker:innen für unsere Kund:innen da sind. Gerade an Tagen mit hoher Nachfrage, etwa bei einer Grippewelle, zeigt sich unser Vorteil: Wir sind jederzeit erreichbar – unabhängig von Notdiensten oder anderen Einschränkungen. Unser vollautomatisiertes Warenlager ermöglicht es uns, eine große Anzahl an Anfragen direkt und effizient zu bedienen.

Unser zweiter Standort am Berliner Tor ist auf Spezialversorgung ausgerichtet. Hier beliefern wir über 20 Pflegeheime mit Medikamenten und betreiben eine Herstellungsabteilung, in der wir spezielle Dosierungen, Augentropfen, Kinderarzneien, Salben und andere Individualrezepturen anfertigen.

Ich selbst bin Abteilungsleiterin für den Bereich "Organisation und Service". Das bedeutet, ich kümmere mich um die Verwaltung und den Kundenservice, wobei auch VITAS eine Rolle spielt. Automatisierung und digitale Unterstützung sind für uns essenziell, um die steigenden Anforderungen effizient zu bewältigen.

Ergänzend haben wir seit zwei Jahren einen kleineren Standort in einem Einkaufszentrum, an dem wir uns auf Präventionsleistungen konzentrieren. Seit der Corona-Pandemie dürfen Apotheken impfen, und wir bieten mittlerweile Impfungen gegen Grippe und andere Erkrankungen in großem Umfang an.

Unser Ziel ist es, Menschen ein Leben lang zu begleiten – von der Geburt bis ins hohe Alter. Dabei legen wir großen Wert auf pharmazeutische Beratung: Keine Arznei und keine Dienstleistung verlässt unsere Apotheke ohne eine kompetente, fundierte Einschätzung.

Wiebke Gnekow

Abteilungsleiterin für den Bereich
Organisation und Service

**"Ich würde sagen, es gibt kein einfacheres
und intuitiveres Tool als die VITAS Plattform!"**



Abteilungsleiterin für den Bereich
Organisation und Service





Was ist Ihre Lieblingsfunktion auf der VITAS Plattform?

Besonders hilfreich ist für uns die Whitelist-Funktion, mit der bestimmte Anrufer:innen direkt an Ärzt:innen oder Pflegeeinrichtungen durchgestellt werden. Das entlastet unser Team enorm und sorgt für eine reibungslose Kommunikation mit wichtigen Partnern.

Das sorgt auch für eine ganz neue Akzeptanz im Team. Ihre Aufgabe ist es, am Telefon zu vermitteln – aber wenn sie ständig nur Anrufe entgegennehmen und weiterleiten müssen, anstatt echte Mehrwerte zu schaffen, kann das frustrierend sein. Wenn sich dieser Prozess effizienter gestalten lässt, ist das natürlich großartig.

Wie zufrieden sind Sie mit VITAS? Würden Sie VITAS weiterempfehlen?

Ich bin absolut zufrieden und würde VITAS jederzeit weiterempfehlen! Der gesamte Onboarding-Prozess war so unkompliziert, dass ich ihn – wie gesagt – über Nacht selbst erledigen konnte. Ich habe mir einfach die Tutorial-Videos angesehen und die Szenarien selbst aufgebaut.

Irgendwann tauchten dann ein paar Fragen auf, und das Customer Success Team war dabei eine große Hilfe. Sie haben sich alle meine Szenarien genau angesehen, Optimierungspotenziale aufgezeigt und viele meiner Fragen beantwortet. Einige Dinge, die anfangs noch nicht ganz reibungslos liefen, waren durch eure regelmäßigen Updates schon verbessert worden – das fand ich super. Besonders hilfreich war auch der Hinweis auf die Chatfunktion. Dadurch konnte ich meinen Kolleg:innen zeigen, wie wir Anrufer-IDs weitergeben können, falls es mal Probleme mit einem Anruf gibt.

Wenn mein Team Wünsche oder Anliegen hat, können sie diese direkt mit dem VITAS Support-Team klären – und das funktioniert auch wunderbar über den Chat. Der Service ist extrem niederschwellig und super unkompliziert. Ich würde sagen, es gibt kein einfacheres und intuitiveres Tool als die VITAS Plattform!

Herzlichen Dank an Wiebke Gnekow, die sich die Zeit für dieses Interview genommen hat und Ihr detailliertes Feedback sowie Ihre Erfahrungen zu VITAS mit uns geteilt hat.

Bereit für ihre telefonische Entlastung?

Gerne beraten wir Sie kostenlos zu Ihrem individuellen Anwendungsfall.

Kontakt: **Mareike Tatic (Head of Sales)**
E-Mail: mareike.tatic@vitas.ai

Über VITAS

Mit der VITAS Plattform für virtuelle Telefonassistenten werden bereits hunderte Unternehmen in Ihrer Telefontätigkeit entlastet. Die No-Code Plattform zeichnet sich dadurch aus, dass sie ohne technische Kenntnisse eingerichtet werden kann und in unter einer Stunde einsatzbereit ist. Datenschutz hat dabei oberste Priorität: Es werden keine personenbezogenen Anruferdaten von ausländischen Anbietern verarbeitet.