



## **Immer Zeit für eine richtig gute und persönliche Beratung: der Ascensia Diabetes Service**

Leverkusen, 12. September 2019 - Gemeinsam mit ihrem rund 20 Köpfe starken Team des Ascensia Diabetes Service unterstützt Karin Christofori Tag für Tag Menschen mit Diabetes, Angehörige und Fachpersonal im direkten Kontakt per Telefon oder E-Mail - von der Ersatzbatterie über Blutzuckertagebücher und die Installation der Contour® Diabetes App bis hin zur korrekten Bedienung des Messgeräts. Mit großem Engagement, immer persönlich, schnell und kompetent beantwortet das Team alle Fragen rund um die Blutzuckermessung, das Diabetes-Management und die Blutzuckermesssysteme (BZMS) aus dem Contour® Next Portfolio von Ascensia Diabetes Care.

### **Der direkte Draht zu Ascensia Diabetes Care**

Wie häufig muss ich meinen Blutzucker kontrollieren? Welches Blutzuckermesssystem ist für mich am besten geeignet? Wie funktioniert die Mustererkennung der Contour Diabetes App? Das Management des eigenen Diabetes stellt Kunden und Patienten mitunter vor große und kleine Herausforderungen. Kostenfreie Unterstützung und wertvolle Hinweise bietet ihnen das Team des Ascensia Diabetes Service. Montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr stehen insgesamt 20 Mitarbeiter telefonisch oder per E-Mail für sämtliche Fragen zur Verfügung. Für sie zählt dabei vor allem eine schnelle, unkomplizierte und kompetente Hilfe: Jeden Monat erreichen das Team im Schnitt rund 6.000 Anfragen - also ca. 300 Anrufe und E-Mails pro Tag, die zumeist binnen eines Werktages kompetent und persönlich beantwortet werden. Dieser Service kommt an: „Unsere Kunden wissen es zu schätzen, dass wir uns für jedes Anliegen ausreichend Zeit nehmen und ihre Belange persönlich beantworten“, erzählt Karin Christofori, Leiterin des Ascensia Diabetes Service. „Deshalb erreichen uns als Dankeschön hin und wieder auch Postkarten aus dem Urlaub oder ein kleiner Weihnachtsgruß. Dass wir uns die Zeit für eine gute und richtige Beratung nehmen, ist für uns selbstverständlich.“

### **Jahrelange Erfahrung in der Unterstützung von Menschen mit Diabetes**

Als Leiterin des Ascensia Diabetes Service Deutschland und dank ihrer über 25-jährigen Erfahrung als Medizinprodukteberaterin kennt Karin Christofori viele der Fragen, die sich Menschen mit Diabetes im Umgang mit BZMS stellen. Sie und ihr Team nehmen auch Schwierigkeiten und Sorgen sehr ernst und suchen gemeinsam mit dem Fragesteller nach Lösungen. Mit der Einführung neuer Technologien und Systeme kommen auch bei langjährigen Verwendern manchmal Unsicherheiten und Berührungängste auf - diese Stück für Stück abzubauen und die richtige Sicherheit im Selbstmanagement zu vermitteln, ist die tägliche Aufgabe des Teams. Auch wenn es um die Einrichtung der Contour Diabetes App oder die Erstauswahl des passenden BZMS aus dem Contour Next Portfolio von Ascensia Diabetes Care geht, ist das Team die richtige Anlaufstelle. Für Karin Christofori stellt der Ascensia Diabetes Service das „Sprachrohr“ zwischen dem Kunden und dem Unternehmen dar. Kunden- und lösungsorientiertes Handeln liegen ihr deshalb besonders am Herzen: „Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Fachkompetenz zeichnen einen guten Service letztendlich aus“, erklärt sie. „Dabei ist es wichtig, den aktuellen Stand der Dinge auch mal zu hinterfragen, zu verändern und zu verbessern - für die Kunden, aber auch für unser Team.“

## **Fachliche Expertise: Wer im Ascensia Diabetes Service arbeitet, kennt sich mit allen Aspekten der Blutzuckermessung aus**

Neben Anfragen von Menschen mit Diabetes wird der Ascensia Diabetes Service auch von medizinischem Fachpersonal genutzt. Alle Mitarbeiter des Ascensia Diabetes Service haben eine medizinische oder technische Ausbildung, sind zum Medizinprodukteberater geschult und nehmen fortlaufend an Schulungen und Fortbildungen teil. Die unkomplizierte und schnelle Erreichbarkeit per Telefon ist aus zeitlichen Gesichtspunkten für das Team wie für Hilfesuchende ein großer Gewinn. „Geht es aber um komplexere Anfragen, kann die räumliche Distanz eine kleine Hürde sein“, weiß Karin Christofori. „Dann kommt es darauf an, die Vorgänge so gut es geht bildhaft zu beschreiben und eine individuelle Lösung zu finden.“ Der Ascensia Diabetes Service bietet übrigens nicht nur Tipps und Ratschläge, sondern auch praktische Unterstützung beim Diabetes-Management: Menschen mit Diabetes können dort zum Beispiel einen Diabetikerausweis für ihre nächste Reise oder ein auf ihre Therapieform abgestimmtes Blutzuckertagebuch bestellen.

## **Contour Next Systeme: einfaches und sicheres Messen**

Selbstverständlich beantwortet der Ascensia Diabetes Service auch alle Fragen rund um das Produktportfolio von Ascensia Diabetes Care. Mit der Contour Next Familie können sich Anwender auf eine besonders genaue Blutzuckermessung verlassen: Die Systeme übertreffen sogar die strengen Vorgaben der neuen DIN EN ISO-Norm 15197:2015.<sup>1,2,3,4</sup> Davon profitieren auch Verwender eines Systems zur kontinuierlichen Glukoseüberwachung (bspw. CGM), denn sie sind bei der Kalibrierung oder Überprüfung ihrer Geräte auf präzise Vergleichswerte angewiesen. Das Contour Next One BZMS verfügt zudem über das intelligente smartLIGHT® Farbsignal, das mit einer direkten farblichen Einordnung der gemessenen Blutzuckerwerte in rot, gelb oder grün eine schnelle Interpretation sowie Reaktion auf das Messergebnis ermöglicht.\* Zusammen mit der Contour Diabetes App profitieren Anwender von einer individuellen Auswertung ihrer diabetesbezogenen Daten, die das Verständnis für den eigenen Diabetes nachweislich verbessert<sup>5</sup> - dafür sorgen intelligente Funktionen wie z.B. „Meine Muster“, die wiederkehrende Muster und Trends im Blutzuckerlauf erkennt und passende Verbesserungstipps anbietet. Gegen Beantwortung und Zurücksendung eines Fragebogens zur Produktbewertung sind beim Ascensia Diabetes Service auch kostenlose Blutzuckermessgeräte der Contour Next Generation erhältlich.

Der Ascensia Diabetes Service ist von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr kostenfrei per Telefon unter 0800 / 50 88 822 (Patienten) bzw. 0800 / 72 61 88 0 (Fachpersonal) oder per E-Mail über [info@ascensia.de](mailto:info@ascensia.de) zu erreichen.

Das vollständige Interview mit Karin Christofori ist als Video unter <https://www.diabetes.ascensia.de/> verfügbar.

**ENDE**

## **Über Ascensia Diabetes Care**

Ascensia Diabetes Care ist ein globales, auf Diabetes Care spezialisiertes Unternehmen, welches Menschen mit Diabetes dabei unterstützt, ihre Gesundheit in die eigene Hand zu nehmen und eine höhere Lebensqualität zu ermöglichen. Wir nutzen unsere Innovationen und Expertise, um qualitativ hochwertige Lösungen und messgenaue Systeme zu entwickeln, die einen einfachen und positiven Unterschied im täglichen Leben von Menschen mit Diabetes machen.

---

\* Voreingestellter Zielbereich im Contour Next One Blutzuckermessgerät, individuelle Zielbereiche nur über die Contour Diabetes App einstellbar. Bitte besprechen Sie Ihre persönlichen Zielbereiche mit Ihrem Arzt.

Der Kern unseres Portfolios sind die bewährten Contour® Next Blutzuckermesssysteme. Unsere Produkte vereinen fortschrittliche Technologien mit anwenderfreundlicher Funktionalität, um Menschen mit Diabetes im Umgang mit ihrem Diabetes zu unterstützen. Wir engagieren uns für eine kontinuierliche Forschung, Innovation und die Weiterentwicklung neuer Produkte. Als verlässlicher Partner in der Diabetes Care Industrie arbeiten wir eng mit medizinischen Fachkräften und weiteren Partnern zusammen - zum einen, um sicherzustellen, dass unsere Produkte die höchsten Standards an Präzision und Richtigkeit und damit hohe Messgenauigkeit gewährleisten und zum anderen, um unser Geschäft mit größter Integrität führen zu können.

Ascensia Diabetes Care entstand 2016 durch den Verkauf von Bayer Diabetes Care an PHC Holdings Ltd (vormals Panasonic Healthcare Holdings Co., Ltd). Die Produkte von Ascensia Diabetes Care werden weltweit in mehr als 125 Länder verkauft. Ascensia Diabetes Care beschäftigt mehr als 1.700 Mitarbeiter in 31 Ländern.

Weitere Informationen zum Unternehmen finden Sie unter [www.diabetes.ascensia.de](http://www.diabetes.ascensia.de).

Mehr Informationen zur Pressemitteilung erhalten Sie unter [www.diabetes.ascensia.de/aktuelles/news](http://www.diabetes.ascensia.de/aktuelles/news).

Ascensia, das Ascensia Diabetes Care-Logo und Contour sind Marken der Ascensia Diabetes Care Holdings AG.

#### Vertrieb der Contour Next Blutzuckermessgeräte

Alle Blutzuckermessgeräte der Contour Next Generation können von Menschen mit Diabetes über den Ascensia Diabetes Service unter 0800/508 88 22, auf [www.diabetes.ascensia.de](http://www.diabetes.ascensia.de) sowie per E-Mail ([info@ascensia.de](mailto:info@ascensia.de)) gegen Beantwortung und Zurücksendung eines Fragebogens kostenfrei bestellt werden. Weitere Informationen zu den Geräten erhalten Sie auch in Apotheken und dem Fachhandel.

---

#### Quellen:

<sup>1</sup> Bernstein R et al. J Diabetes Sci Technol 2013; 7 (5): 1386-1399.

<sup>2</sup> Bailey TJ et al. „Accuracy (...), Contour® Next Link 2.4 (...)“, Posterpräs., ATTD, 02/2014; Wien.

<sup>3</sup> Christiansen M et al. „A new, wireless-enabled blood glucose meter (...)“, Posterpräs., ATTD, 02/2016; Mailand.

<sup>4</sup> Pleus S et al. Post-market surveillance of 18 blood glucose monitoring systems' accuracy based on ISO 15197:2013. Presented at the 79th Scientific Sessions of the American Diabetes Association (ADA) 7-11 June 2019 in San Francisco, USA. Andere Studien können zu anderen Ergebnissen kommen.

<sup>5</sup> Fisher W et al. User Experience With the Information-Motivation-Behavioral Skills (IMB)-Based CONTOUR® NEXT ONE Smart Meter and App System. Posterpräsentation im Rahmen der 78. Scientific Sessions der American Diabetes Association (ADA) in Orlando, USA, Juni 2018.

#### Ihre Ansprechpartnerin:

Nadine Dengel, PR & Communications Manager

Tel. +49 214 322 94549

E-Mail: [nadine.dengel@ascensia.com](mailto:nadine.dengel@ascensia.com)