



*Dr.-Ing. M. Sc.
Daniel Suttor,
Business Development
Manager Lab & Lava*

Ohne Kommunikation keine Partnerschaft

Jeder Mensch kommuniziert. Entscheidend für eine gelungene Kommunikation aber ist, dass Sender und Empfänger ihre Nachrichten ähnlich codieren, um die empfangenen Signale interpretieren zu können. Gerade für die Zahntechnik, die präzise Fertigung von Zahnersatz und die Versorgung zahnloser Kiefer, gilt dies in hohem Maße.

Doch gegenwärtig unterliegt die Branche drastischen Veränderungen: Schritt für Schritt wird beispielsweise die klassische Metallkeramik von Zirkonoxid und CAD/CAM ersetzt. Ein Umsatzrückgang von fast dreißig Prozent, qualitativ gute Importe aus Fernost, steigende Goldpreise und sinkende Gewinne haben dazu geführt, dass viele qualifizierte Zahn techniker entlassen wurden. Die verbliebenen Mitarbeiter müssen in weniger Zeit mehr leisten. Ergebnis: Die Kommunikation untereinander muss immer besser werden, um in immer kürzerer Zeit immer mehr Informationen auszutauschen.

Angesichts der wirtschaftlichen Herausforderungen sehen viele Laborinhaber CAD/CAM und Zirkonoxid als einen zukunftsweisenden Lösungsansatz. Drei Lösungswege bieten sich hier an: 1. Ein eigenes Komplettsystem anschaffen. 2. Mit einem Laborscanner zu einem Fräszentrum outsourcen. 3. Mit einem Sägeschnittmodell zu einem Fräszentrum outsourcen. Doch Vorsicht: Ein eigenes Frässystem bedeutet noch lange kein zukunftssicherndes Geschäft. Die Berechnungsbeispiele der Hersteller sollten kritisch überprüft werden, um die reale Amortisierungszeit abschätzen zu können.

Einfacher am Erfolg teilhaben kann man, indem man seine Sägeschnittmodelle an ein Fräszentrum schickt, das dann in Absprache mit dem Labor das Gerüst fertigt. Die Verblendung ist dann wieder Sache des Labors. Ohne Investitionsrisiko ebnet dieser Weg dem Labor den Zugang zu Zirkonoxid und der immer neuesten Software-Generation.

Entscheidendes Kriterium in beiden Fällen sollte jedoch stets sein, dass das Labor auch bei den Zahnmedizinern unterstützt wird. Das aber leisten die wenigsten CAD/CAM-Hersteller. Viele Anbieter besitzen nicht die zahnmedizinische Kompetenz und es fehlen Produkte, die in der Zahnmedizin die nötige Reputation besitzen. Darum kommt es auch hier auf die richtige Kommunikation an. Sie dient im weitesten Sinne nichts anderem als dass sich alle Beteiligten wohlfühlen: Patient, Zahn techniker, Zahnarzt und Dienstleistungspartner. Die offene Kommunikation darüber baut auf allen Seiten Wissen auf und lässt alle Beteiligten lernen.

Abstrakt betrachtet können sogar Objekte miteinander kommunizieren. Dann nämlich, wenn komplexe Geräte miteinander verbunden werden. Scanner und Fräsmaschinen sind dafür ein gutes Beispiel: Wer sich einen Laborscanner anschafft, mit dem er das Design der Kronen- und Brückengerüste selbst gestaltet, verschickt via Internet nur die gestalteten Daten an das Fräszentrum. So behält das Labor einen Teil der Wertschöpfung im eigenen Unternehmen, vergrößert den eigenen Profit und spart dabei noch die Dauer eines Postversandweges ein.

Doch setzt eine solche Trennung der Arbeitsprozesse höchste Qualität der miteinander kommunizierenden Einzelkomponenten und der damit arbeitenden Menschen voraus, um tatsächlich gut passende Gerüste zu erhalten. So ist Kommunikation heute das wesentliche Element, ohne das kein System existieren kann.

Um in Zukunft erfolgreich zu sein, bedarf es zwar in erster Linie des richtigen Geschäftsmodells. Andererseits ist aber auch die richtige Kommunikation entscheidend. Ziel einer perfekten Kommunikation ist darum im besten Falle immer die Verständigung über einen für alle Beteiligten gerechten Austausch der jeweiligen Leistungen. Darauf sollten Laborinhaber besonders achten – für eine erfolgreiche Zukunft.