

# Zertifizierte Sicherheit

| Friedrich Smaga

Die Imex Dental und Technik GmbH hat sich als international agierendes Großlabor mit Qualitätszähnersatz zu besonders günstigen Preisen einen Namen gemacht. Insbesondere bietet das zahntechnische Meisterlabor mit Stammsitz in Essen Zahnarztpraxen auch besondere Vorteile in der Abwicklung und im Service. Dies bestätigt nun auch eine aktuelle Kundenzufriedenheitsbefragung.

**B**esonders schätzen die vielen Imex-Kunden neben der hohen Qualität offensichtlich die sehr gute Betreuung und die reibungslose Zusammenarbeit. Hier kommt vor allem auch die qualifizierte technische Beratung ausschließlich von Zahn-technikermeister geführte Teams zum Tragen.

Obwohl das bundesweit agierende Unternehmen durch das Versandgeschäft nicht immer ortsnah tätig sein kann, haben die Kunden das Gefühl, mit dem „Labor um die Ecke“ zusammenzuarbeiten. 97 Prozent aller befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte gaben an, mit der erbrachten Leistung zufrieden bis sehr zufrieden zu sein. Die stets gute Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner im Stammhaus Essen ist dabei ein wichtiger Faktor. Hinzu kommt der intensive persönliche Vor-Ort-Service durch ein enges Netz erfahrener Imex-Kundenbetreuer im gesamten Bundesgebiet.

Auch in der Serviceleistung und der zuverlässigen Termineinhaltung kann Imex eindrucksvolle Zahlen vorweisen. Eine detaillierte interne Ablaufdokumentation belegt unter anderem, dass von den wenigen zur Modifizierung nach Essen gesandten Arbeiten 75 Prozent innerhalb von drei Tagen dem Kunden in seiner Praxis wieder zur Verfügung stehen. Flexibilität und Transparenz werden groß geschrieben. Auch in zeitlich sehr dringlichen Fällen kann die Imex Dental und Technik GmbH ihren Kunden absolut zuverlässige Lösungen durch ortsansässige La-

bor-Partner anbieten, die mit dem Unternehmen zusammenarbeiten. Dieses deutschlandweite Netz ausgewählter Servicelabore wird ständig ausgebaut.

## Schnelle, zuverlässige Hilfe, wann immer sie benötigt wird

Auch in puncto Qualitäts- und Reklamationsmanagement zeichnet sich das Konzept des Unternehmens aus. „Wenn es einen Weg gibt, etwas noch besser zu machen, finde ihn, sagte schon Thomas Alva Edison, und dies haben auch wir uns auf die Fahnen geschrieben“, so Oliver Reese, Technischer Direktor und Prokurist der Imex Dental und Technik GmbH. „Für die kontinuierliche Weiterentwicklung ist der gute Kundenkontakt und der permanente Dialog für uns von besonderer Bedeutung. Wir nehmen die individuellen Wünsche und Anliegen unserer Kunden sehr ernst und setzen uns intensiv damit auseinander. Für Reklamationen, die erfreulicherweise selten vorkommen, haben wir zum Beispiel ein Formblatt entwickelt, das einen Pfad zur Lösung des Problems vorgibt. Diese Aufzeichnung wird auf Wunsch auch dem Kunden zur Verfügung gestellt.“

Unsere Laboratorien in Deutschland und Asien setzen Maßstäbe hinsichtlich Qualität, Service und Logistik. Neben dem schon seit Langem zertifizierten Labor in China wurde nun auch das Labor in Essen abschließend zertifiziert. Am 19. und 20. Oktober fanden bei Imex in Essen die aktuellen Audits für die Zertifizierung des Qualitätsmanagements nach ISO 9001:2008 durch den

TÜV Rheinland statt. Dabei wurde sowohl das Stammhaus mit seinen administrativen Prozessen als auch das zahntechnische Meisterlabor überprüft. Sämtliche Abläufe wurden bis in jedes Detail auf Konformität mit der „Qualitätsnorm“ DIN EN ISO 9001:2008 durchleuchtet.

„Dass die Überprüfung durch den TÜV Rheinland ohne die Feststellung einer Abweichung vollzogen werden konnte, unterstreicht einmal mehr die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens. Besonders dann, wenn man berücksichtigt, dass wir uns das ehrgeizige Ziel gesetzt hatten, dieses Projekt innerhalb von nur sieben Monaten zu realisieren“, so Jan-Dirk Oberbeckmann, M.B.A. (USA), geschäftsführender Gesellschafter der Imex Dental und Technik GmbH. „Ohne die hohe Motivation aller unserer Mitarbeiter und den unbedingten Willen zum Erfolg auf allen Ebenen des Unternehmens ist eine solche Leistung wohl kaum möglich. Die jüngsten Umfrage-Ergebnisse sowie die erfolgreichen Audits zur ISO-Zertifizierung“, so Jan-Dirk Oberbeckmann, „dokumentieren eindrucksvoll, wie Imex den stetig wachsenden Qualitätsansprüchen des Marktes durch seine innovative Vorreiterrolle in der Branche gerecht wird.“

## kontakt.

### Imex Dental und Technik GmbH

Bonsiepen 6–8, 45136 Essen  
Tel.: 02 01/7 49 99-0  
E-Mail: info@imexdental.de  
www.imexdental.de

BRITE VENEERS®

## Smile Design –

# Ihr Einstieg in den Zukunftstrend non-prep Veneers

Zertifizierungskurs (9 Fortbildungspunkte)



vorher



10  
Veneers in  
1 Stunde



nachher

Erlernen Sie die **einfache Handhabung** des revolutionären BriteVeneers® non-prep Systems zum Wohle Ihrer Patienten und Ihrer Praxis

### Vorteile für Ihre Patienten

- schmerzfrei – keine Spritze
- schonend – keine Entfernung gesunder Zahnschubstanz
- schnell – keine Provisorien
- strahlend – einfach schöne Zähne

### Vorteile für Ihre Praxis

- attraktive Neupatienten/Praxisumsatzsteigerung
- überregionale Marketing- und Werbeunterstützung
- breit gefächertes non-prep Veneersystem
- einfache Möglichkeit der Form- und Farbveränderung

In einer kleinen Arbeitsgruppe erleben Sie die Anwendung des BriteVeneers®-Systems bei der Komplettbehandlung durch den zahnärztlichen Trainer. Zudem erlernen Sie Schritt für Schritt das BriteVeneers®-System, indem Sie persönlich einen kompletten Veneerbogen (8 Veneers) im Rahmen einer praxisnahen Behandlung an Phantomköpfen selbstständig einsetzen.

Wählen Sie individuell nach dem Anspruch Ihrer Patienten das passende Veneersystem

#### BriteVeneers® Simulation Tray

einfache, schnelle  
3D-Veneersimulation

#### BriteVeneers® One-Step ceramic

Zeitersparnis mit der zum  
Patent angemeldeten Traytechnologie  
100 % Keramik

#### BriteVeneers® handcrafted ceramic

individuelle Kreation mit maximalen  
Transluzenz- und Farbvariationen  
100 % Keramik

### Kurse 2011

Berlin

22.01.11 od. 16.04.11

München

05.02.11

Hamburg

19.02.11

Düsseldorf

19.03.11

Frankfurt

30.04.11

Kursdauer: 10.00–15.00 Uhr 1. Teil: Theoretische Einführung in das BriteVeneers®-System • 2. Teil: Demonstrationsbehandlung am Phantomkopf • 3. Teil: 15.00–18.00 Uhr Zertifizierung/Einsatz von 6–8 Veneers am Phantomkopf durch jeden Teilnehmer

MELDEN  
SIE SICH  
JETZT AN!

Tel.: +49-3 41/9 60 00 60 • Fax: +49-3 41/4 84 74 600 • E-Mail: [info@brite-veneers.com](mailto:info@brite-veneers.com) • [www.brite-veneers.com](http://www.brite-veneers.com)

Die Veranstaltung entspricht den Leitsätzen und Empfehlungen der KZBV einschließlich der Punktebewertungsempfehlung des Beirates Fortbildung der BZÄK und der DGZMK. **9 Fortbildungspunkte** (Teil 3)