

# „Praxen schätzen proaktive Services und planbare Wartungen“

Ein Beitrag von Christin Hiller

**INTERVIEW** /// Arbeitet der Sterilisator einwandfrei? Steht ein Service an? Oder gibt es einen Störfall? – ioDent® von W&H hat ein neues Zeitalter eröffnet. Ein vitales Monitoring, das im Hintergrund arbeitet, erhöht die Sicherheit in Praxen und ermöglicht es ihnen gleichzeitig, vorausschauend zu planen. Am Beispiel des Lisa Sterilisators erläutert Kevin Wilson, Servicetechniker bei van der Ven – Dental in Ratingen, relevante technische Parameter und gibt Einblicke, warum digitale Lösungen wie ioDent® für smarte Abläufe unverzichtbar sind.



Kevin Wilson, Servicetechniker bei van der Ven – Dental.

**Herr Wilson, Sie sind Techniker im Außendienst. Wie muss man sich Ihren regulären Arbeitstag vorstellen?**

Bei van der Ven – Dental arbeite ich als Techniker mit Schwerpunkt Hygienetechnik; W&H ist einer unserer Partner. Täglich bearbeite ich unterschiedlichste Aufträge im Bereich Hygiene, die ich durch unsere Disposition erhalte. Konkret sind das die Themen Wartung/Reparatur oder Neumontage/Demontage und Einweisung.

**Inwiefern kann ioDent® Ihre Einsätze verändern bzw. verbessern und warum?**

Durch ioDent® können die Einsätze schneller und sicherer eingeplant werden, da das Gerät den Fehlerfall direkt über die Cloud unserer Disposition und/oder dem Techniker weiterleitet, ohne dass der Kunde in diesen Prozess integriert ist. Durch diese Funktion wird die Vorbereitung stark verbessert, da der Disponent direkt die passenden Ersatzteile bestimmen kann und dementsprechend den Techniker einplant.

**Welche Chancen und Möglichkeiten bieten Lösungen wie ioDent® aus Ihrer Perspektive für Hersteller, Praxis und Techniker?**

Als großen Vorteil sehe ich hier die Themen Planung und Fehlerbehebung. „Leerfahrten“ entfallen und der Praxis kann unmittelbar geholfen werden. Dadurch reduzieren sich die Ausfallzeiten am Gerät auf ein Minimum, was für die Aufrechterhaltung der eigentlichen Praxisabläufe wichtig ist. Auch die Informationstiefe ist durch ioDent® eine ganze andere, als dies bisher möglich war. Ich erhalte ganz konkrete Informationen zu einem Fehler und werde auf möglicherweise in der Zukunft auftretende Fehler aufmerksam gemacht. Die Software erkennt Probleme, bevor sich diese bemerkbar machen, Ausfälle können frühzeitig vermieden werden.



W&H bietet mit der digitalen Marke ioDent® intelligente und vernetzte Produktlösungen im Dentalbereich. Das cloud-basierte System kommuniziert mit den verbundenen Geräten, der Datenaustausch erfolgt sicher und einfach.

**Bitte skizzieren Sie uns den Bereich Remote Service/Fernwartung.**

Ist der Sterilisator Lisa mit ioDent® konfiguriert, können die Protokolle auf dem verbundenen PC abgespeichert werden. Sollte ein Fehler auftreten, wird dieser direkt aus der Cloud an das Depot übermittelt, es entfällt folglich der Zwischenschritt, bei dem sonst das Praxisteam zunächst im Depot anrufen muss. Wir wissen also unmittelbar Bescheid und können sofort reagieren. Dies bedeutet schnellere Hilfe im Störfall und gleichzeitig Vorbeugen und Vermeiden von Ausfällen am Gerät. Manchmal ist ein Problem technisch auch im Hintergrund lösbar, ohne dass ein Techniker vor Ort benötigt wird. Das geht dann natürlich grundsätzlich sehr schnell und alle sind zufrieden.

ioDent® ist eine logische Entwicklung mit Blick auf die allgegenwärtige Digitalisierung. Nun müsste man meinen, dass hochtechnisierte Geräte wie der Lisa-Sterilisator damit gleichzeitig auch fehleranfälliger sind – oder nicht?

Ich kann aus meiner Erfahrung sagen, dass dem nicht so ist. Interessenten mit Skepsis oder Einwänden empfehle ich das Erleben und Testen der Produkte, wie es zum Beispiel auf Messen oder bei Fachhändlern möglich ist. Technische Parameter zu beschreiben, ist immer schwierig, sie in der Anwendung zu erleben, ein ganz anderes Szenario.

**Warum ist Gerätevernetzung Ihrer Meinung nach heute so wichtig?**

Wichtig ist es zum Beispiel für die Protokollierung und für das QM-Management, da ich in der Cloud unter anderem auch das Einweisungsprotokoll sowie die Gebrauchsanweisung ablegen kann. Für den Endverbraucher ist es auch nützlicher, alles digital zu haben, da viel weniger Ordner/Papiere abzulegen und aufzubewahren sind. Sowohl die Praxis als auch der Techniker profitieren von der Vielzahl an Informationen, welche die Vernetzung eröffnet.

**Zu guter Letzt: Gibt es einen Einsatz, der Ihnen in besonderer Erinnerung geblieben ist?**

Ich hatte vor Kurzem einen Einsatz, bei dem ein Fehler von ioDent® gemeldet wurde, den die Praxis gar nicht bemerkt hatte. Über Fernwartung wurde ein Software-Update ausgelöst, das die Praxis über den Bildschirm nur bestätigen musste, und der Fehler war behoben. So einfach kann Technik heute sein.

Vielen Dank für das Gespräch!

**INFORMATION ///**

**W&H Deutschland GmbH**  
Tel.: +49 8651 904244-0  
www.wh.com



Infos zum Unternehmen

**van der Ven – Dental GmbH & Co. KG**  
www.vanderven.de



Infos zum Unternehmen