

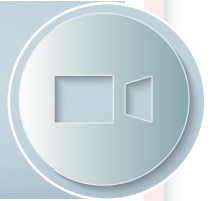
KOLUMNEDigitaler Vertrieb
für Dentallabore

Thorsten Huhn
handlungsschärfer
Tel.: +49 2735 6198482
mail@thorstenhuhn.de
www.thorstenhuhn.de

Infos zum Autor



NEXT LEVEL KOMMUNIKATION: REMOTE SERVICES IN ECHTZEIT



© Iryna – stock.adobe.com

Es gibt klare Zukunftsthemen für Dentallabore, u. a. die Digitalisierung der Workflows, Nachhaltigkeit in der Produktion von Zahnersatz oder der Einsatz biokompatibler Materialien. An der Schnittstelle zu Zahnarztpraxen rücken Servicethemen wie durchgängige Kunden- und Patientenerfahrungen oder Mehrwert(dienst)leistungen immer weiter in den Fokus. Ein Thema sticht besonders heraus, nicht zuletzt, weil kosteneffiziente Services mit hohem Mehrwert für Praxis und Labor gleichermaßen wertvoll sind: Remote Services in Echtzeit. Gemeint sind Chairside-Leistungen, die aus dem Dentallabor heraus genau dann erbracht werden, wenn der Zahnarzt sie braucht.

Status quo: Telefon und Vor-Ort-Betreuung

Der heute übliche Weg technischer Kundenbetreuung findet entweder übers Telefon oder vor Ort in der Zahnarztpraxis statt. Die Nachteile liegen auf der Hand – am Telefon lassen sich komplexe technische Probleme nur schwer lösen und Informationen sind nur eingeschränkt übermittelbar, die Vor-Ort-Betreuung ist zeit- und kostenintensiv und geografisch eingeschränkt. Natürlich gibt es „Zwischenlösungen“ wie Webmeetings, aber live am Behandlungsstuhl ist das Handling einer virtuellen Kommunikation mit Handy oder Tablet in einer Hand und dem Zahnarztbesteck in der anderen wenig entspannt.

Zukunft: Smart Glasses mit Fernvideounterstützung

Die technische Lösung kommt aus der Industrie und ist im After Sales ein gebräuchliches Hilfsmittel, um Kunden oder Servicemitarbeitern Fernvideounterstützung bei Wartungs- und Pflegeaufgaben oder Servicefällen zu bieten. Dazu notwendig sind Smart Glasses in Verbindung mit einer Videosoftware. Damit können Zahnarztpraxen zukünftig ihren Beratungsbedarf im Labor kurzfristig anmelden und erhalten vom technischen Kundenbetreuer in Echtzeit Hilfe aus erster Hand. Der Zahnarzt teilt dazu seinen Blick auf den Patienten mit dem Labortechniker, der sich im Labor die Situation im Detail anschauen kann und mittels Zwei-Wege-Kommunikation mit dem Behandler spricht, als würden beide im selben Raum stehen. Smart Glasses verfügen über HD-Frontkameras, Lautsprecher und Mikrofone mit Freisprech-Modus. So hat der Behandler beide Hände frei und der Techniker am PC im Labor alles im Blick. Passende Videosoftware liefert der Markt sogar mit Augmented Reality Features, sodass das Videobild mit zusätzlichen Informationen angereichert werden kann. Der größte Vorteil liegt auf der Hand: Die Reisezeiten für Labortechniker im Außeneinsatz werden deutlich reduziert. Ressourcen im Labor werden damit frei, um auch kurzfristig auf (mehr) Supportanfragen aus Zahnarztpraxen reagieren zu können. Reaktionszeiten werden deutlich verkürzt und die Kundenzufriedenheit gesteigert. Neben den vielen Vorteilen sei darauf hingewiesen, dass Smart Glasses und Fernvideounterstützung nicht die Vor-Ort-Betreuung ersetzen, sie aber sinnvoll und überdies zeitgemäß ergänzen.



© Syda Productions – stock.adobe.com

Wann sich eine Versicherung gegen Cyberattacken lohnt

Leitfaden zum Download



Ransomware, die Daten verschlüsselt und die Produktion lahmlegt, digitaler Diebstahl von Geschäftsdaten oder Deepfake-Angriffe, um sich eine Geldüberweisung zu erschleichen – Cyberangriffe bedrohen praktisch alle Unternehmen. Im vergangenen Jahr wurden 8 von 10 (80 Prozent) Opfer von Datendiebstahl, Spionage und Sabotage, allein durch Cyberangriffe entstand der Wirtschaft ein Schaden von 148 Milliarden Euro. Und 52 Prozent aller Unternehmen sehen ihre Existenz durch eine erfolgreiche Cyberattacke bedroht.

Viele Unternehmen überlegen daher, sich gegen das Risiko mithilfe einer Cyberversicherung abzusichern. Was eine solche Versicherung bieten kann und worauf es vor dem Abschluss zu achten gilt, beleuchtet ein neuer Leitfaden *Cyberversicherung und -sicherheit* des Digitalverbands Bitkom, der ab sofort kostenlos zum Download bereitsteht. „Eine Cyberversicherung kann ein wichtiger Baustein sein, um sich gegen Cyberangriffe und deren Folgen zu schützen. Dabei geht es nicht nur um die Absicherung finanzieller Schäden, sondern eine Cyberversicherung kann auch bei der Prävention helfen und einen Beitrag bei der Schadensbehebung im Anschluss an einen erfolgten

Angriff leisten“, sagt Felix Kühlenkamp, Referent Sicherheitspolitik beim Bitkom.

Am Anfang des Leitfadens steht eine Übersicht unterschiedlicher Cyberbedrohungen, denen Unternehmen ausgesetzt sind, und deren möglichen Auswirkungen, die von direkten finanziellen Folgen wie Lösegeldzahlungen und Beratungsleistungen bis zu Reputationsverlusten reichen können. Nach einem kurzen Überblick über gesetzliche Vorschriften zur Cybersicherheit wird in einem eigenen Kapitel ein fiktiver Cybersicherheitsvorfall durchgespielt und skizziert, welche Maßnahmen das Unternehmen zu welchem Zeitpunkt ergreifen sollte. Im Folgenden steht die Cyberversicherung selbst im Mittelpunkt, also welche Schäden abgedeckt sind, aber auch welche Maßnahmen Unternehmen zum Beispiel zur Prävention ergreifen müssen, wenn sie Versicherungsschutz genießen wollen. Ganz konkret werden typische Meinungen und Vorurteile zu Cyberversicherungen diskutiert und erläutert, worauf bei einer Cyberpolice zu achten ist, etwa mit Blick auf die Schadenssumme und Ausschlusskriterien.

Quelle: Bitkom e.V.