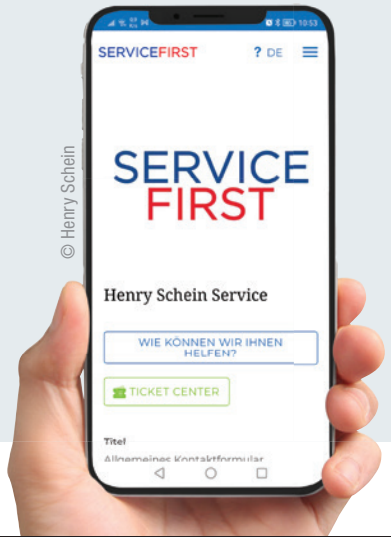
BENJAMIN JÄGER

EIN BEITRAG VON NATASCHA HOLLINGSHEAD-TAMER

Wenn die Technik streikt – schnelle Hilfe über die ServiceFirst-Plattform



Erklärfilm zur Service-First-Plattform

Technische Ausfälle in Zahnarztpraxen und Dentallaboren treten meist unerwartet auf – und oft genau dann, wenn jede Minute zählt. Doch mittlerweile gibt es eine Lösung, die schnelle und unkomplizierte Hilfe ermöglicht: Mit seiner digitalen Serviceplattform ServiceFirst vereinfacht Henry Schein den direkten und unkomplizierten Austausch von Praxis- oder Labormitarbeitern mit dem Technikteam des Unternehmens. Über die Plattform können Supportanliegen rund um die Uhr eingereicht, Fotos und Videos hochgeladen sowie der aktuelle Bearbeitungsstand eingesehen werden – ganz ohne Warteschleife oder Hotline. Projektleiter Benjamin Jäger stellt die Mehrwerte vor.

Herr Jäger, warum wurde die ServiceFirst-Plattform entwickelt?
Wir wollen Zahnarztpraxen die zeitgemäße Möglichkeit geben, Supportanliegen einfach digital einzureichen. So können wir ihnen schnell und kompetent helfen. Viele unserer Kunden sind an einer solchen Lösung interessiert, wie wir aus Gesprächen wissen. Mit der ServiceFirst-Plattform erfüllen wir den Bedarf. Zahnärzte und Praxismitarbeiter können mit uns chatten sowie Bilder und Videos verschicken, um ihr Supportanliegen zu beschreiben. Vergleichbar ist das Prinzip mit gängigen Messengerdiensten. Wir garantieren dabei unseren Anwendern, dass die Plattform die Datenschutzstandards für den dentalen Bereich erfüllt.

Was unterscheidet die ServiceFirst-Plattform von klassischen Hotlines?
Die Plattform bietet maximale Flexibilität: Supportanfragen können jederzeit eingereicht werden – unabhängig von Servicezeiten. Ein Defekt am frühen Morgen? Einfach melden, Fotos oder Videos hochladen und den bevorzugten Rückmeldeweg wählen. So sparen Praxen wertvolle Zeit.

Mit der Plattform gelingt es auch einfacher, schnell die passende Lösung für Probleme zu finden. Woran liegt das?
Die Plattform fragt genau die Informationen ab, die unsere Techniker benötigen. So lassen sich zeitraubende Rückfragen und Missverständnisse vermeiden. Das beginnt bei der eindeutigen Gerätezuordnung. Anwender erhalten für jedes Gerät im Wartungsvertrag einen spezifischen QR-Code. Wenn sie diesen mit dem Smartphone einscannen, können sie eine Supportanfrage für das jeweilige Gerät starten. Beliebt ist insbesondere die Funktion, Anfragen mit Fotos und Videos zu versehen. Ein Bild sagt bekanntlich mehr als tausend Worte. Bei einer Gerätestörung bietet es sich zum Beispiel an, defekte Bestandteile zu fotografieren oder Störgeräusche im Video festzuhalten. So kann unser Team schneller und präziser analysieren, welches Problem besteht und wie es sich beheben lässt. Ist hingegen eine Komponente beschädigt, lässt sich anhand von Fotos einfacher ein Ersatzteil bestellen.

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

Infos zum Unternehmen

Wie schnell reagiert Henry Schein Dental auf eine Anfrage über die Plattform?

Unsere Kunden können sich auf angemessene Reaktionszeiten innerhalb der Geschäftszeiten verlassen. Sobald wir die Anfrage angenommen haben, lässt sich der Status jederzeit über unser Ticketsystem nachverfolgen. Bei akuten Fällen, zum Beispiel bei einem Praxisstillstand, reagieren wir innerhalb kürzester Zeit.

Was kostet die Nutzung der Plattform – ist sie im Wartungsvertrag enthalten?

Die Nutzung der ServiceFirst-Plattform ist im Wartungsvertrag von Henry Schein Dental enthalten. Sobald ein solcher Vertrag abgeschlossen ist, erhalten unsere Wartungsvertragskunden Zugang zur Plattform. Für Geräte, die im Rahmen des Wartungsvertrags betreut werden, steht ein gerätespezifischer QR-Code zur Verfügung, über den Supportanfragen direkt und eindeutig zugeordnet werden können.

Die Plattform ist intuitiv bedienbar und sofort einsatzbereit. Sie bietet Zugriff auf technische Gerätedaten, Handbücher (im PDF-Format) sowie ein allgemeines FAQ. So wird der Service nicht nur schneller, sondern auch deutlich effizienter – ganz ohne Zusatzkosten.

Welche neuen Funktionen dürfen die Nutzer in naher Zukunft auf der Plattform erwarten?

Wir entwickeln die Plattform kontinuierlich weiter – immer mit Blick auf die konkreten Bedürfnisse in der Praxis. Ein Highlight, das demnächst verfügbar sein wird, ist ein integrierter Kalender: Damit kann das Praxisteam für ein bestimmtes Gerät Aufgaben erstellen – etwa eine Erinnerung zur Wartung oder Reinigung. Diese Aufgaben lassen sich entweder sofort oder zu einem gewünschten Datum planen und per E-Mail an eine zuständige Person senden. Die zuständige Person erhält eine Benachrichtigung per E-Mail und kann die Aufgabe nach Erledigung direkt bestätigen. Wiederholungen sind ebenfalls möglich – stündlich, täglich, wöchentlich, monatlich oder nur in bestimmten Monaten.

Parallel dazu optimieren wir die Benutzeroberfläche: Informationen wie Bedienungsanleitungen sind jetzt mit deutlich weniger Klicks erreichbar – direkt über den Hauptbildschirm unter „Dokumente & Videos“. So wird die Nutzung noch intuitiver und effizienter.

Weitere Infos auf:
info.henryschein-dental.de/service-first-plattform

* Die Beiträge in dieser Rubrik stammen von den Anbietern und spiegeln nicht die Meinung der Redaktion wider.

ANZEIGE