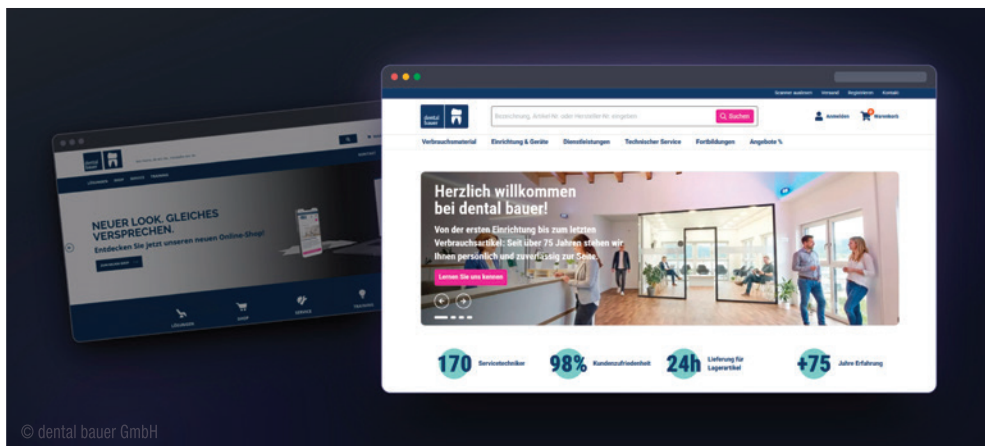




Mehr als ein Webshop

Gelungener Start für die digitale Full-Service-Strategie von dental bauer.

Wenige Monate nach dem Relaunch von www.dentalbauer.de zieht dental bauer eine erste positive Bilanz. Kunden bestellen schneller, finden Produkte leichter und bewerten den neuen Auftritt durchweg positiv. Für Zahnarztpraxen und Dentallabore bedeutet das weit mehr als eine moderne E-Commerce-Plattform: Der neue Webauftritt ist der digitale Zugang zum gesamten Leistungsportfolio von dental bauer und unterstreicht den Anspruch, Kunden über den gesamten Praxislebenszyklus hinweg als Full-Service-Partner zu begleiten.

Kundenzufriedenheit messbar gestiegen

Der objektivste Beleg für den gelungenen Start ist der Net Promoter Score (NPS): Im Vergleich zum bisherigen Shop ist die Kundenzufriedenheit um mehr als 20 Punkte gestiegen. Ein deutlicher Sprung, der die zentralen Ziele des Relaunchs – Geschwindigkeit, Benutzerfreundlichkeit und Übersichtlichkeit – bestätigt.

Dieser Trend spiegelt sich auch im direkten Feedback der Praxiskunden wider, welche insbesondere die einfache Bedienung, schnelle Materialsuche sowie den intuitiven Bestellprozess hervorheben.



Praxisnah weiterentwickelt

dental bauer entwickelte die neue Plattform gemeinsam mit Zahnärzten, Praxisteams und Dentallaboren. So wurde beispielsweise der Registrierungsprozess für Neukunden überarbeitet und die Customer Journey vom ersten Besuch bis zur ersten Bestellung deutlich vereinfacht.

Der Dialog mit den Anwendern endet dabei nicht mit dem Go-live. Auch nach dem Relaunch wird die Plattform kontinuierlich ausgebaut. Ein Beispiel ist der neue Bestellfreigabeprozess, der auf Wunsch aktiviert werden kann. Praxen und Labore behalten damit die Kontrolle darüber, wer Bestellungen auslösen darf und wer diese freigibt – ein Mehrwert insbesondere für größere Praxisorganisationen, Kliniken und Laborstrukturen mit mehreren Bestellberechtigten.

Für Anstalten des öffentlichen Rechts, wie beispielsweise Kliniken, können Preise auf Wunsch inklusive Mehrwertsteuer dargestellt werden. Darüber hinaus wurden zahlreiche Detailverbesserungen umgesetzt, etwa die Möglichkeit, Unterkonten individuell zu benennen und so die Bestellverwaltung noch übersichtlicher zu gestalten.

Die technische Basis für die Zukunft

Der Relaunch war bewusst mehr als ein neues Design. Im Hintergrund entstand eine vollständig neue,

technische Infrastruktur, die als Fundament für die weitere digitale Entwicklung von dental bauer dient.

„Ihre wahre Stärke liegt in der flexiblen und skalierbaren Architektur, die uns als Basis für alle zukünftigen digitalen Entwicklungen dient“, erklärt Geschäftsführer Vincent Kirchfeld.

Die Vorteile dieser Architektur zeigen sich bereits heute: Nach der erfolgreichen Einführung in Deutschland wurde das neue System inzwischen auch in Dänemark, Österreich, der Schweiz und den Niederlanden ausgerollt. So profitieren alle Landesgesellschaften von einer gemeinsamen technologischen Plattform, die gleichzeitig Raum für länderspezifische Anforderungen bietet.

Auch Prozesse im Hintergrund wurden konsequent weiterentwickelt. Die neue Plattform ist eng mit den Service- und CRM-Systemen von dental bauer vernetzt. Kundenanfragen werden automatisch erfasst und direkt an die zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet. Dadurch werden Anfragen schneller bearbeitet, Reaktionszeiten verkürzt und Kunden noch gezielter betreut – unabhängig davon, ob es um Produkte, den technischen Service oder individuelle Beratung geht.

Mehr als ein Webshop

Der neue Webauftritt macht zugleich sichtbar, wofür dental bauer seit Jahrzehnten steht: ein umfassendes Leistungsangebot aus einer Hand. Neben Verbrauchsmaterialien, Instrumenten und Investitionsgütern erhalten Kunden Zugang zu Leistungen rund um Praxis- und Laborplanung, Existenzgründung, technischen Service, Wartung sowie Fort- und Weiterbildungsangeboten.

Damit begleitet dental bauer Zahnarztpraxen und Dentallabore weit über den Materialeinkauf hinaus – von der Planung einer neuen Praxis über den laufenden Betrieb bis hin zu Modernisierung oder Praxisübergabe. Der Webshop ist damit ein zentraler Baustein einer digitalen Plattform, die Informationen, Produkte und Dienstleistungen intelligent miteinander verbindet.

„Wir verstehen Digitalisierung nicht als Selbstzweck, sondern als konkreten Mehrwert für den Praxisalltag unserer Kunden“, betont Valeska Wiedemann, VP E-Commerce und Marketing bei dental bauer. „Unser Ziel ist es, digitale Prozesse so zu gestalten, dass sie unseren Kunden Zeit sparen und ihnen gleichzeitig den Zugang zu unserem gesamten Leistungsportfolio erleichtern.“

Fazit

Wenige Monate nach dem Go-live zeigt sich: Der Relaunch von dentalbauer.de war weit mehr als ein Facelift. Die deutlich gestiegene Kundenzufriedenheit, das positive Feedback aus den Praxen und die kontinuierliche Weiterentwicklung neuer Funktionen bestätigen den eingeschlagenen Weg: ein Partner für Praxen und Labore, der Digitalisierung konsequent vom Kundennutzen her denkt – für kleinere wie größere Strukturen. www.dentalbauer.de

dental bauer GmbH
www.dentalbauer.de



Rolliver rollt an

Erster autonomer selbstfahrender Versorgungsroboter an der Innsbrucker Klinik.

Am Department für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde der tirol kliniken unterstützt ein autonomer mobiler Transportroboter (AMR) die logistischen Abläufe.

Der Roboter übernimmt den selbstständigen Transport gebrauchter Instrumente aus den Behandlungskojen zur zentralen Aufbereitung/Sterilisation und entlastet so das Personal im Arbeitsalltag.

Seit Februar ist „Rolliver“, wie er vom Team am Department für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde an der Klinik Innsbruck genannt wird, im Einsatz. Der Roboter übernimmt die planmäßige Abholung der Entsorgungssiebe mit unreinem Instrumentarium direkt an den Behandlungseinheiten und bewegt sich mithilfe moderner Sensorik und Navigationssoftware autonom durch die Klinikbereiche zur Aufbereitung/Sterilisation. Hindernisse erkennt er selbstständig und passt seine Routen dynamisch an den laufenden Betrieb an.

Technische Unterstützung entlastet Personal im Klinikalltag

Mittels Laserscanner, 3D-Infrarotsensoren, Ultraschallsensoren und Bodensensoren tastet er permanent seine Umgebung ab und erkennt Menschen, Wände und Objekte. Wenn der Roboter unsicher ist, bleibt er automatisch stehen. Auch für den Notfall ist vorgesorgt: Im Falle eines Brandes beendet der Roboter sofort seine aktuelle Aufgabe und fährt zu einem definierten Sicherheitsbereich, damit Fluchtwege nicht blockiert werden.

„Das AMR-System entlastet unser Fachpersonal spürbar von zeitintensiven Routineaktivitäten. Die standardisierten Transportprozesse sorgen gleichzeitig für einen stabilen Materialfluss in der Aufbereitung der sterilen Instrumente. So sammeln wir wichtige Erfahrungen, die wir direkt in zukünftige Logistiklösungen an den tirol kliniken einfließen lassen“, erklärt Gerald Slamanig, zuständiger Bereichs-



Gabriele Holzknicht, Gerald Slamanig und Cornelia Hagele (v. l.) mit Rolliver.

verwalter für das Department Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde.

Der Roboter ist täglich mehrere Stunden durchgehend im Einsatz und kann pro Fahrt ca. 30 Entsorgungssiebe mitnehmen. Vor der Einführung des Roboters war eine Mitarbeiterin nahezu den ganzen Tag ausschließlich mit dem Einsammeln der unreinen Instrumentarien beschäftigt. Durch die Automatisierung gewinnen die Mitarbeitenden mehrere Stunden pro Tag für die Arbeit in der Aufbereitung.

„Mit dem ersten autonomen mobilen Roboter schlagen die tirol kliniken ein neues Kapitel in der Gesundheitsversorgung auf. Rolliver steht für Mut zur Innovation und für eine Digitalisierung, die im Klinikalltag ganz konkret entlastet. Wir investieren nicht in Technik um ihrer selbst willen, sondern in mehr Effizienz, bessere Abläufe und spürbare Unterstützung für unsere Mitarbeiter. Das ist gelebte Umsetzung unseres Regionalen Strukturplans Gesundheit 2030“, sagt Gesundheitslandesrätin Cornelia Hagele. [ti](https://www.tirol.at)

Quelle: tirol kliniken



Service digital gebündelt

„Mein GERL.“ als neue digitale Plattform für Praxis und Labor.

Mit dem Kundenportal „Mein GERL.“ erweitert GERL., einer der führenden Komplettanbieter der Dentalbranche, sein Serviceangebot um eine digitale Plattform, die zentrale Prozesse bündelt und jederzeit verfügbar macht. „Das Portal wurde gezielt entwickelt, um Praxis- und Laborinhaber sowie ihre Teams im Alltag zu entlasten und administrative Aufgaben deutlich effizienter zu gestalten“, erklärt Inhaber Prof. Dr. Henning Richter.

Ein intuitives Dashboard bietet eine Übersicht über Geräte, Bestellungen, Serviceanfragen und Wartungen. Individuelle Favoriten ermöglichen den schnellen Zugriff auf häufig genutzte Funktionen. Das integrierte Geräte-

management erlaubt die zentrale Verwaltung aller Geräte. Wartungsprotokolle, Prüftermine und Statusmeldungen sind jederzeit abrufbar.

Darüber hinaus wird „Mein GERL.“ künftig um Funktionen wie Live-Chat, Aufgabenmanagement, Zeiterfassung, Schichtplanung und ein integriertes QM-Handbuch erweitert. [ti](https://www.gerl-dental.de)

GERL.

info@gerl-dental.de
www.gerl-dental.de/
meingerl
www.meingerl.de

