

Prophylaxe für Praxisgeräte

| Kristin Jahn

Armin Salewski leitet den Technischen Service des mittelständischen, inhabergeführten Dentalfachhandelunternehmens dental bauer. Im Interview spricht er über neue Systeme und Lösungen für die optimale Gerätewartung, -reparatur und -pflege in Praxen und Laboren.



Für die Kunden von dental bauer sind mehr als 110 autorisierte Servicetechniker für das Warten, die Instandhaltung und Reparatur zuständig.

Herr Salewski, wie ist der Technische Service bei dental bauer aufgebaut?

dental bauer ist mit über 20 Niederlassungen in Deutschland und auch über die Landesgrenzen hinaus vertreten. In jeder Niederlassung arbeiten mehrere Servicetechniker, die diese Region gezielt bedienen. Unsere Mitarbeiter können durch diese regionale Nähe entsprechend unseres Firmenmottos „Erfolg im Dialog“ einen engen persönlichen Kontakt zu unseren Kunden pflegen. Insgesamt sind deutschlandweit über 140 Mitarbeiter im Technischen Service von dental bauer tätig. Täglich sind mehr als 110 autorisierte Servicetechniker auf den Straßen unterwegs, um durch Gerätewartung, -pflege oder -reparatur unsere Kunden vor Ausfallzeiten zu schützen.

Welche Dienstleistungen bietet der Technische Service an?

Zusätzlich zu den Reparaturen, Wartungen und Instandhaltungsarbeiten bietet der Service von dental bauer Montagen/Demontagen, Labor-/Praxisumzüge, Modernisierungen, die fachgerechte Entsorgung von dentalen Altgeräten, einen Leihgeräteservice sowie regelmäßige Checks für Hand- und Winkelstücke und Turbinen in unserer zertifizierten Fachwerkstatt an. Die qualifizierten und geschulten Techniker von dental bauer führen auch die gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen durch, zum Beispiel die BGV A3 Prüfung, die sicherheitstechnischen Kontrollen, die Kompressorprüfungen, Amalgamabscheiderprüfung nach Landesrecht, Prüfungen der Bildwiedergabegeräte in der Praxis oder die Röntgenabnahmeprüfungen. Außerdem haben wir bundesweit Techniker speziell für die Validierung des Kombinationsautoklaven DAC UNIVERSAL von Sirona geschult. Im Hygienebereich haben wir nun auch den Hersteller Getinge neu mit in unser Programm aufgenommen. Der Technische Service ist auch Bestandteil des neuen Kundenpartnerschaftsprogramms Premium von dental

bauer. Dieses Programm bietet Kunden, die aus mehreren Bereichen Produkte oder Dienstleistungen von dental bauer beziehen, sehr lukrative Vorzüge an. Es wurde speziell von unseren Fachbereichen für unsere Kunden konzipiert. Mehr Informationen zum Kundenpartnerschaftsprogramm bekommen interessierte Zahnärzte und Labore bei den dental bauer-Niederlassungen in ihrer Nähe.

Werden Sie das Serviceangebot in Zukunft ausweiten?

Wir stellen gerade unsere Software auf SAP um und entwickeln im Zuge dessen eine mobile Lösung für unsere Techniker, die wir speziell für die Anforderun-



Armin Salewski, Leiter des Technischen Services bei dental bauer.

gen der Dentalbranche programmieren lassen. Diese hat viele Vorteile. Um nur ein paar zu nennen: Der Techniker kann während des Kundentermins die Verfügbarkeit der benötigten Ersatzteile prüfen, hat die Ersatzteilpreise jederzeit zur Hand und kann die Reparaturhistorie und Garantiedaten jedes einzelnen Gerätes, das über dental bauer

erworben oder repariert wurde, einsehen. Er kann Bilder, Prüfberichte oder sonstige Dokumente an den Kundendienstbericht digital „anhängen“. Dadurch sind unsere Techniker dazu in der Lage, beim Kunden vor Ort noch qualifiziertere Aussagen zu treffen. Fragen zur Wirtschaftlichkeit von Reparaturen können sofort geklärt werden. Eine turnusmäßige Auswertung speziell für unsere Premiumkunden wird zur besseren Kostendarstellung pro Einzelgerät für die Praxis zusätzlich erstellt. Wir werden dieses System ab Anfang nächsten Jahres einführen. Das ist eine große Arbeitserleichterung für unsere Techniker und ein besonderer Service für unsere Kunden.

Können Sie anhand eines Praxisbeispiels beschreiben, wie der Technische Service bei dental bauer arbeitet?

Wenn zum Beispiel ein Zahnarzt wegen eines defekten Sterilisators bei uns anruft, versucht zunächst der Kollege am Telefon dem Kunden dabei zu helfen, das Problem wenn möglich selbst zu lösen. Sollte das nicht möglich sein, wird ein Techniker informiert. dental bauer hat mehr als ein Dutzend reine Hygienetechniker ausgebildet. Sie sind Spezialisten auf ihrem Gebiet und haben Ersatzteile von gängigen Geräteherstellern im Auto an Bord. Sollte es nicht möglich sein, den Sterilisator vor Ort zu reparieren, erhält der Zahnarzt unverzüglich ein Leihgerät und der Techniker nimmt das defekte Gerät zur Reparatur mit.

Wie lange dauert es, bis der Techniker vor Ort ist?

Bei einem Totalausfall des Sterilisators, der Saugmaschine oder des Kompressors wird der Techniker schnellstmöglichst, das heißt innerhalb weniger Stunden, vor Ort sein. Ich bezeichne diese Geräte gerne als Herz- und Lungenmaschine der Praxis. Dafür muss dann auch mal alles andere stehen und liegen gelassen werden.

Ist Ihnen schon mal ein kurioser Notfall untergekommen?

Ein Kunde von uns versorgte gerade einen Privatpatienten, der für eine Spezialbehandlung extra aus dem Ausland einflog. Gerade an diesem Termin wurde

das dafür benötigte Gerät defekt. Das Ersatzteil war zu dieser Zeit leider nicht auf Lager – also haben wir ein Taxi bestellt, um dieses Teil direkt beim Hersteller abzuholen und es in die Praxis zu bringen. Wenn der Kunde sagt, dass dieser Patient nur an diesem Tag da ist, müssen wir flexibel reagieren und dem Kunden schnell helfen können.

Wie schützen Sie Praxen am besten vor solchen Notfällen?

Ich kann unseren Kunden nur empfehlen, was sie auch ihren Patienten raten: Es muss eine regelmäßige Prophylaxe stattfinden, damit man evtl. anstehende Probleme frühzeitig erkennen und ggf. vorbeugen kann. Bei Behandlungseinheiten und technischen Geräten in der Praxis gilt das auch. Mittlerweile empfehlen fast alle Hersteller entsprechende Wartungsintervalle. Ich kann nur dazu raten, diese einzuhalten. Wenn der Techniker die Geräte regelmäßig prüft, bleibt der Praxisinhaber in der Regel vor größeren Reparaturen und vor allem Ausfallzeiten verschont. Ich vergleiche das gern mit den Servicechecks beim Auto: Wenn Sie den Ölwechsel jährlich machen lassen, dürften/sollten Sie keine Probleme mit dem Motor haben.

Wir bieten ab 2013 für unsere Kunden einen verbesserten automatischen Recall an, indem wir die Praxen anschreiben und darauf hinweisen, in welchem Zimmer, bei welchem Gerät, welche gesetzliche Prüfung demnächst wieder fällig wäre. Das ist ein Service, den ich für sehr wichtig halte. Dabei können auch verschiedene Prüfungen an einem Termin erledigt werden – das spart dem Kunden Zeit und Geld. Viele Reparaturen können auch selbst vom Praxisinhaber oder seinem Team durchgeführt werden. Wir bieten Seminare in den Praxen an, bei denen wir zeigen, was alles selbst repariert werden kann. So sparen sich unsere Kunden zum Beispiel einen Technikereinsatz, weil sie den O-Ring einer tropfenden Dichtung selbst wechseln können.

Herr Salewski, vielen Dank!



EverClear™
 der revolutionäre Mundspiegel!

Die Spiegelscheibe von EverClear™ rotiert, angetrieben von patentiertem Mikromotor, mit 15.000 U/min. Bohrstaub und Spraynebel werden einfach weggeschleudert.



EverClear™ ist ausbalanciert und handlich und selbstverständlich 100% autoklavierbar.

EverClear™ – und Sie haben die Präparation immer klar im Blick!

Sie sehen, was Sie sehen wollen – immer!

I.DENT Vertrieb Goldstein
 Kagerbauerstr. 60
 82049 Pullach

tel +49 89 79 36 71 78
 fax +49 89 79 36 71 79

info@ident-dental.de
 www.i-dent-dental.com