

# In Zukunft eine lückenlose dentale Kommunikation

| Sabine Schreiber

Digitale Techniken haben im Bereich der Produktion des zahntechnischen Handwerks schon längst Einzug gehalten. Ganz anders ist dies in der Verwaltung und Kommunikation zwischen Labor und Zahnarztpraxis. Wo die dringlichsten Probleme in der Auftrags- und Angebotserstellung liegen, hat das Team um den Berliner Start Up Nimbudent über Jahre hinweg analysiert. Mitarbeiter aus Praxis, Labor und Praxismanagement haben zahlreiche Schwachstellen in den bestehenden Systemen gefunden: unter anderem keine Möglichkeiten für Alternativangebote oder Mehrleistungen als Beratungshilfe, Schwierigkeiten beim Erstellen von zeitnahen Angeboten oder die fehleranfällige und papierlastige Angebots- und Auftragsabwicklung.



**E**in Beispiel aus dem Labor: Wie oft kommt es vor, dass Sie als Chef eine Praxis aufsuchen und im Vorbeigehen nach einem Preis für eine Arbeit gefragt werden? Oder Sie sitzen an einer Terminarbeit und Ihr Kunde benötigt dringend ein Angebot und wenn möglich, zusätzlich noch eine Terminplanung. Der angefragte Auftrag ist recht umfangreich, Ihr Kopf ist aber bei der Terminarbeit, bei der Sie gefragt sind, persönlich zu liefern. Sie möchten oder sollen Ihr Angebot für unterschiedliche Geschiebe und Materialien (Gold-Zirkon-NEM) abgeben, ein Angebot mit vestibulärer Verblendung und bitte eins mit Vollverblendung, eine Kombiarbeit in Low-Budget-Ausführung und eine in „etwas besserer Ausführung“ oder, oder – wie viel Zeit benötigen Sie hierfür? Mit den Vorgaben aus Jumbos kommen Sie oft

schnell an Ihre Grenzen. Glücklicherweise sind diejenigen, die eine ausgebildete Fachkraft im Büro haben. Aber auch diese verbringt häufig 30 Minuten damit. Kommen mehrere dieser Anfragen ins Labor, hat man den ganzen Vormittag mit nichts anderem verbracht. Wenn die Angebote geschrieben sind, wird oft Service zum Nulltarif geliefert. Das kostet Zeit, Nerven und manchmal auch Unverständnis. Ihr Kunde weiß es meist nicht besser und oft nicht zu würdigen, was Sie alles tun, um ihn nicht zu verlieren. Zahnfarbenbestimmung zum Nulltarif, mehrere Umstellungen zum Preis von maximal zwei, High-End-Schichtung der Keramik, obwohl „nur A3“ auf dem Auftrag vermerkt war und eine individuelle Zahnfarbenbestimmung vorgenommen wurde – alles Leistungen, die oft nur aus Mangel an Darstellungsmög-

Das junge Unternehmen Nimbudent aus Berlin hat mit einem engagierten Team aus Praxis und Verwaltung die Grundlage geschaffen für eine cloudbasierte Dentalsoftware, die die Angebots- und Auftragsabwicklung in Zukunft völlig verändern kann ...

© Nimbudent

# Die neuen Jahrbücher der Zahnmedizin 2013

lichkeiten nicht aufgelistet werden. Kommt ein Implantat, eine Krone, ein Brückenglied hinzu, ändert sich immer mehr als nur eine Position und bei einem Goldpreis von mehr als 50 Euro pro Gramm kann man sich schnell mal um einige Hundert Euro verkalkulieren. Wie viele sogenannte Jumbos, also Vorlagen zur Auftragserstellung, sind gespeichert und haben Sie noch den Überblick?

Hier machen die Labore die meisten Fehler: Mehrleistungen bedeutet auch ein Mehr an Arbeit. Diese müssen aber auch kommuniziert werden – Sie als Laborchef Ihrem Zahnarzt und dieser seinem Patienten – die Argumente hierfür müssen dazu aber transparent sein. Alle wollen beste Qualität zum kleinsten Preis. Ihr Kunde, der Zahnarzt, möchte Sie als Labor seines Vertrauens nicht verlieren, er möchte aber noch weniger seine Patienten verlieren, nur weil sie bei einer anderen Praxis vermeintlich besser bedient werden.

## Transparenz wird immer wichtiger

Ein weiteres Beispiel aus der Zahnarztpraxis: Ein Patient kommt in die Praxis mit einem Angebot, das er sich nach Eingabe des HKPs auf einer entsprechenden Internetseite abgerufen hat, und möchte gerne ein Gegenangebot. Weder Ihr Kunde, der Zahnarzt, noch Sie im Labor wissen, was hinter diesem „Angebot“ steckt. Lediglich der Therapieplan ist bekannt und der Gesamtpreis. Der Patient hat bei der Berechnung im Netz „Standard“ oder „Hochwertig“ angekreuzt. Was genau mit „Hochwertig“ gemeint ist, wird nicht erläutert. Wurde Gold oder Zirkon eingeplant, welches Geschiebe bei einer Kombiarbeit oder welches Implantatsystem wurden der Berechnung zugrunde gelegt?

Beim VDZI, bei Krankenkassen und Verbraucherschützern wird immer wieder darauf hingewiesen, dass ein Angebot transparent sein soll, was u.a. bedeutet, dass alle relevanten Positionen gelistet sein sollen, wie z.B. die Kassenleistung Teleskopprothese. Bei dieser erscheint die Verwendung von Metallstümpfen nicht, weil es keine Position der BEL II ist. Auch das Präparieren unter dem Mikroskop ist z.B. keine Kassenleistung. Wie sieht es mit keramischen Verblendungen oder anderen Mehrleistungen aus? Die Auflistung aller möglichen Leistungen ist Grundlage für eine gute Beratung mit dem Patienten und zugleich ein gutes Kundenbindungsinstrument.

Laut einer internen Umfrage an Patienten im Jahr 2008, die bewerten sollten, wie sie ihre Zahnersatzberatung bewerten würden, befanden über 80 Prozent der Befragten diese als gut. Geht man jedoch ins Detail und zur Frage der Preistransparenz, sind nur noch weniger als 45 Prozent zufrieden. Bei der Bewertung von Art und Umfang der Beratung und ob dabei alles verstanden wurde, glaubten jedoch nur gerade mal 37 Prozent, dass sie gut informiert wurden.

Die Zahl derer, die nicht mehr „blind“ ihrem Zahnarzt vertrauen, wird wachsen: durch das Internet wird das

49 €\*



Kostenlose Leseprobe



69 €\*



Kostenlose Leseprobe



Kostenlose Leseprobe



49 €\*

## Anwenderberichte Marktübersichten

## Fallbeispiele Produktübersichten

\* Preise verstehen sich zzgl. MwSt. und Versandkosten.



JETZT AUCH IM PRAXIS-ONLINE SHOP  
DER OEMUS MEDIA AG BESTELLEN!



Faxsendung an  
0341 48474-290

Jetzt  
bestellen!

Jahrbuch Implantologie '13  
\_\_\_\_\_ Exemplar(e)

Jahrbuch DDT '13  
\_\_\_\_\_ Exemplar(e)

Jahrbuch Laserzahnmedizin '13  
\_\_\_\_\_ Exemplar(e)

Bitte senden Sie mir mein(e) Exemplar(e) an folgende Adresse:

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon/Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Praxisstempel \_\_\_\_\_



OEMUS MEDIA AG  
Hülbersstraße 23  
04229 Leipzig  
Tel.: 0341 48474-0  
Fax: 0341 48474-290

Netz der Informationsquellen immer dichter und auch die ältere Generation ist mittlerweile damit vertraut. Eine transparente Beratung wird deutlicher an Gewicht gewinnen, weil immer mehr Kosten zulasten der Patienten gehen. Patienten wollen heute gut informiert sein, besonders bei Käufen, die sie nur aus der „Not heraus“ finanzieren müssen, und von der Materie sehr wenig bis gar nichts verstehen. Die Schaffung von Vertrauen durch eine Beratung mit transparenten Angeboten ist eine wichtige Voraussetzung für zufriedene Kunden und zufriedene Patienten.

### Die Zeit ist reif für neue Ideen

Inzwischen ist eine große Diskrepanz entstanden. Auf der einen Seite informieren sich Patienten umfangreich über das Internet, auf der anderen Seite werden die Aufträge in den Dental-laboren auf Zettel geschrieben. Auftragszettel sind teuer und werden handschriftlich ausgefüllt. Rückfragen sind da vorprogrammiert, weil eine oder mehrere Angaben von der Praxis für eine ordentliche Angebots- bzw. Auftragsabwicklung für das Labor fehlen (Angaben zur Legierung, regel- oder gleichartige Versorgung, Zahnfarbe, Termine etc.) oder weil die Handschrift zu wünschen lässt, was zu Missverständnissen führt.

Bei mehreren Arbeitsgängen und hinzugefügten Bemerkungen zur Arbeit kommt es bald zum Durcheinander. Schnell geht da der Überblick verloren: Welcher Kommentar gehört zu welchem Arbeitsschritt und welcher Änderungswunsch wurde erledigt? Und natürlich kann es auch vorkommen, dass bei aller Vorsicht Auftragszettel verloren gehen.

Einzelfälle? Mitnichten. Es gibt noch unzählige Beispiele, die die Lücken der heute gängigen Client-Server-basierten Software deutlich machen: ungenaue Termingestaltung, fehlende Alternativangebote, Vorlagen nur aus Jumbos, Erreichbarkeit des Labors und vieles mehr. Bis heute gab es keine oder nur unzureichende Programme, die auf die gestiegenen Anforderungen im Zeitalter von Internet, schnellen Informationen, Zeitmangel und „Geiz-ist-Geil-Mentalität“ eine Antwort haben. Eine nicht gerade befriedigende Situa-



tion, die geradezu nach Möglichkeiten schreit, schnell und zuverlässig Zahn-ersatzkosten zu ermitteln und Aufträge professioneller zu organisieren.

### Die Lösung: eine webbasierte Dentalsoftware

Das junge Unternehmen Nimbudent aus Berlin hat mit Geschäftsführer Herbert Kuntze einen erfahrenen Zahn-technikermeister als treibende Kraft hinter einem neuartigen Softwareangebot, das die Angebots- und Auftragsabwicklung verändern kann. In jahrelanger detailreicher Entwicklungsarbeit hat er mit einem erfahrenen Team aus Praxis und Labor Lösungsvorschläge zusammengetragen, aus deren Vorgaben Softwareentwickler eine cloudbasierte Dentalsoftware entwickelt haben. Mit dentko werden neue Wege der Kommunikation zwischen Labor und Praxis besritten und viele bestehende Engpässe gelöst.

Im Gegensatz zu bestehenden Client-Server-Programmen hat dentko zahlreiche innovative Features entwickelt. Der Anwender erstellt automatisch bis zu drei Angebote übersichtlich nebeneinander, inklusive Terminvorschlägen. Das Programm ist rund um die Uhr von überall erreichbar und auch von ungeschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedienbar.

Mit dem System ist weitestgehend papierlose Kommunikation in der Anfrage- und Auftragsabwicklung möglich geworden – und das alles exakt

nach den eigenen Vorgaben. Dabei muss nicht alles neu aufgesetzt werden: dentko soll ihre bestehende Abrechnungssoftware nicht ersetzen, sondern ergänzen und kann per Schnittstelle integriert werden.

Interessenten erfahren auf der Homepage des Unternehmens und den Herbstmessen des Dentalfachhandels Näheres über dentko.



...eine Chance durch Europa!



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Fonds für  
regionale Entwicklung  
Investition in Ihre Zukunft

Nimbudent wird in der Entwicklung von dentko durch Mittel aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung gefördert.

## kontakt.

### Nimbudent GmbH

Hohenzollerndamm 183/184  
10713 Berlin  
Tel.: 030 206438977  
E-Mail: info@nimbudent.de  
www.nimbudent.de