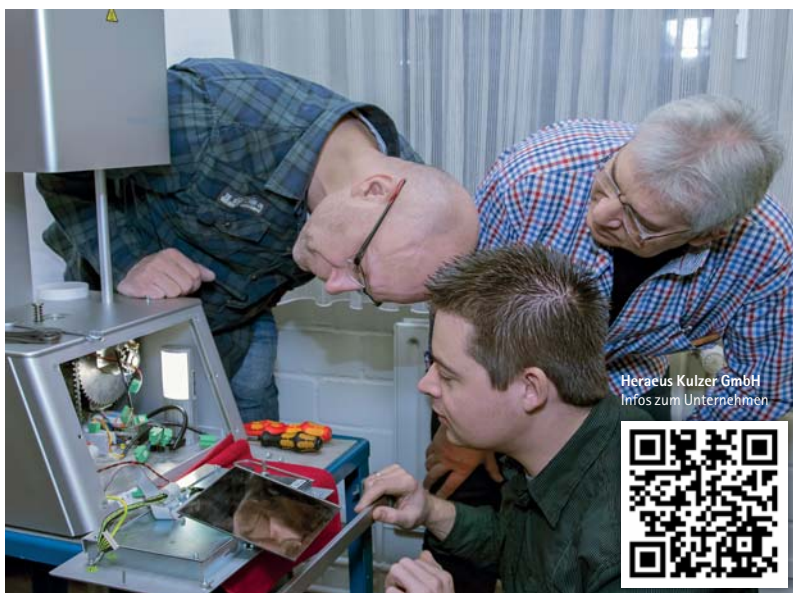


# „Detektivisches Denken und breites Wissen“

Ein Gerät, das nicht läuft wie gewünscht, kostet Zeit und Nerven. Stephan Schmid, Group Productmanager Equipment bei Heraeus Kulzer, erklärt die Vorteile eines ganzheitlichen Serviceansatzes und was Servicetechniker unternehmen, damit der Laborprozess nicht zum Erliegen kommt.



Kontinuierliche Schulungen sorgen dafür, dass die Servicemitarbeiter von Heraeus Kulzer immer auf dem neuesten Stand sind.

## *Herr Schmid, was macht einen typischen Servicefall aus?*

In der Regel bedeutet ein Servicefall, dass ein Laborgerät nicht mehr oder nicht mehr vollständig funktionsfähig ist. Im Gegensatz zu anderen Geräten, zum Beispiel Computern für Verwaltungsaufgaben, handelt es sich im Laborbereich normalerweise um spezialisierte Einzelgeräte. Das heißt, Ausweichgeräte stehen selten zur Verfügung. Der Ausfall bringt daher oft den gesamten Produktionsprozess zum Erliegen – für den Kunden ist das ein „Worst-Case-Szenario“. Die Lieferung an den Zahnarzt verzögert sich, im schlimmsten Fall sogar die medizinische Versorgung des Patienten. In Servicefällen geht es also in allererster

Linie darum, schnelle Lösungen zu finden.

## *Wie läuft ein Servicefall im Einzelnen ab?*

Die Mitarbeiter der telefonischen Hotline sind häufig die ersten Ansprechpartner des Kunden. Hier wird das Problem analysiert und entschieden, welche weiteren Schritte zu unternehmen sind. Sie halten Rücksprache mit dem Außendienst, den Servicetechnikern oder der Fertigung. Je nach Schadensfall initiieren sie einen Serviceeinsatz vor Ort sowie die Lieferung von Ersatzteilen. Ist eine Reparatur vor Ort nicht möglich, stellt Heraeus Kulzer kurzfristig Leihgeräte bereit. Die Reparatur zurückgeholter Geräte wird dann in unserer Werkstatt abgewickelt.

## *Sind alle Probleme schon am Telefon zu analysieren?*

Durch die jahrzehntelange Erfahrung der Mitarbeiter aus Entwicklung und Service-Hotline erkennen sie in den meisten Fällen anhand der Beschreibung des Kunden die Ursachen oder leiten den bereits vor Ort befindlichen Servicetechniker an, was zu prüfen ist. Oftmals kommt es aber auch vor, dass Anwender einen Gerätefehler vermuten, der sich dann als völlig anderes Problem herausstellt. Etwas „detektivisches Denken“ und ein breites Wissen aus der Anwendungstechnik ist sehr von Vorteil.

## *Haben Sie ein Beispiel hierfür?*

Ein bemerkenswerter Fall war der Export eines Anmischgerätes auf die Cayman Islands. Nachdem wir das zweite Gerät mit dem Hinweis „funktioniert nicht“ zur Reparatur erhielten, haben wir den Kunden direkt angerufen. Nach kurzen Rückfragen zum Problem und einer Internetrecherche war klar, dass ein 230 V-Gerät bei 115 V Netzspannung nur schwerlich funktionieren kann. Ein passender Transformator in der Praxis hat das Problem sofort beseitigt.

## *Was raten Sie Kunden und Anwendern vor einer Kontaktaufnahme mit der Hotline?*

Die Fragen zur Problemlösung beginnen immer mit der genauen Beschreibung des Fehlers, dem betreffenden Gerätetyp, den Einsatzbedingungen und Besonderheiten, die ggf. wahrgenommen wurden. Wichtig ist es, mit dem unmittelbar betroffenen Mitarbeiter bzw.



Zahnmedizinische Geräte basieren auf Hochtechnologie – die Servicemitarbeiter müssen entsprechend mit modernster IT vertraut sein.

der Mitarbeiterin zu sprechen. Nur sie können auf weiterführende Fragen konkrete Antworten geben. An die Grenzen der telefonischen Hilfe geraten wir oftmals, wenn Kunden das Gerät bereits eigenständig zerlegt haben und am Telefon eine Anleitung zur Reparatur erhalten wollen. Dies ist u.a. aus sicherheits- und haftungsrechtlichen Gründen nicht gestattet – wir weisen dann immer auf den autorisierten Servicepartner in Kundennähe.

#### *Was macht einen guten Geräteservice aus?*

Er ist erreichbar, wenn man ihn braucht – und sorgt schnell dafür, dass man ihn nicht mehr braucht. Um das zu erreichen, ist es wichtig, den gesamten Serviceprozess durchgehend zu koordinieren und Schnittstellen zu minimieren. Aus diesem Grund haben wir auch den Geräteservice von Heraeus Kulzer 2013 neu aufgestellt.

#### *Was hat sich dadurch geändert?*

Im Zuge der Neustrukturierung der beiden Divisionen „Digital Services“ und „Dental Materials“ von Heraeus Kulzer haben wir die technische und kaufmännische Serviceabwicklung, Produktüberwachung, Entwicklung und Ersatzteilwesen unter dem Dach des Produktmanagements in der Abteilung „Equipment Services“ zusammengeführt. So kommunizieren wir effizienter. Unser Ziel ist ein geschlossener Kreislauf, in dem wir Produkte und Prozesse permanent optimieren.

#### *Was haben die Kunden davon?*

Die engere Verzahnung von Entwicklungs-, Service- und Produktmanagement macht unsere Arbeit effizienter – zum Vorteil der Kunden. So bekommen zum Beispiel unsere Entwickler und Techniker nun schneller mit, welche Fragen bei Anwendung und Reparaturen auftauchen und können schon in der Geräteentwicklung und der laufenden Fertigung darauf reagieren. Gleichzeitig profitieren Kunden davon, dass unsere Techniker nicht nur die Geräte selbst kennen, sondern auch die dentalen Materialien, die damit verarbeitet werden. Der Erfolg dieses ganzheitlichen Serviceansatzes gibt uns recht: In über 90 Prozent aller Fälle können wir die Frage oder das Problem direkt am Telefon oder vor Ort erledigen. Die Servicetechniker kommen innerhalb von 24 Stunden an über 1.300 lagerhaltige Ersatzteile.

#### *Wie sichern Sie Servicequalität?*

Unsere technischen Berater am Telefon sind sehr laborerfahren. Viele persönliche Servicebesuche in Laboratorien schaffen Erfahrung in Ablauf und Verständnis für die Arbeitsweise. In regelmäßigen Weiterbildungen und über unser internes Serviceportal stellen wir sicher, dass Außendienst, Anwendungstechniker und Servicepartner immer auf dem aktuellen Stand sind. Verzögerungen durch die Zeitverschiebung sind dadurch bei Serviceanfragen deutlich reduziert – ein wichtiger Aspekt, wenn man weltweiten Service anbietet.

#### *Wie wird diese Abdeckung erreicht?*

Vor allem durch unser Servicepartnernetzwerk: Über 100 Servicemitarbeiter weltweit, sowohl Mitarbeiter von Heraeus Kulzer als auch selbstständige Servicefirmen und Dienstleister, arbeiten für uns. Allein 25 Servicetechniker sind in Deutschland, Österreich und der Schweiz tätig, dezentral über die Regionen verteilt.

#### *Und wie stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeiter immer auf dem neuesten Wissensstand sind?*

Die Herausforderung besteht im kontinuierlichen Informationsaustausch. Nur wenn alle Techniker jederzeit sämtliche Produkte und Geräte ihres Vertragspartners kennen, können sie auch optimale Lösungen anbieten. Alle Partner im Heraeus Kulzer-Vertragsservice müssen sich also kontinuierlich weiterbilden. Neben der jährlichen Haupttagung in Hanau gibt es Einzelschulungen zu speziellen Themen und Geräten. Es gibt mehrtägige Grundschulungen für neue Mitarbeiter oder Firmen wie auch Intensivschulungen bei Herstellern. Durch das quartalsweise Reporting der Servicepartner erhalten wir einen genauen Überblick über die Fehlerstatistik der Geräte im Markt. Diese Auswertung hat auch Einfluss auf die Schulungsthemen. Sicherheitsrelevante Themen wie die Wiederholungsprüfungen elektrischer Geräte nach „VBG A3“ oder die Anforderungen bei „Sicherheitstechnischen Kontrollen“ (STK) bei Medizinprodukten werden durch externe Referenten geschult. Alle Servicetechniker in Deutschland sind geschulte Medizinprodukteberater – wir nehmen Verantwortung ernst! Denn gerade im Servicebereich gilt: Eine einzige schlechte Erfahrung kann die zehn positiven davor überschatten. Daher sollte Service immer exzellent sein.

## kontakt.

#### **Heraeus Kulzer GmbH**

Grüner Weg 11  
63450 Hanau  
Tel.: 0800 4372522  
presse@kulzer-dental.com  
www.heraeus-kulzer.de