

Menschen hinter *cara*

# Sicherheit in neuen Feldern

Im hohen Innovationstempo der digitalen Prothetik verliert manch einer die Orientierung. Wer seinen Kunden hilft, sich in den neuen Technologien souverän zu bewegen, schafft die Basis für gemeinsame Erfolge, wissen Dr. Norbert Ueberück, Leiter Technischer Außendienst, und Igor Jugovic, Leiter Service Innendienst im Bereich Digital Service bei Heraeus Kulzer.

## *Warum ist Service gerade im digitalen Bereich so wichtig?*

Dr. Norbert Ueberück: Die digitale Technik erobert zunehmend die Abläufe in Praxis und Labor. Diese hochinnovative Technologie bedeutet für die Anwender kontinuierliche Neuerungen.

Igor Jugovic: Vielen fällt es schwer, Schritt zu halten und sich in den neuen Feldern sicher zu bewegen. Unsere Aufgabe ist es, Anwendern in diesem zunehmend digitalen Arbeitsumfeld Orientierung und Sicherheit zu geben.

## *Wie reagieren Sie auf den steigenden Unterstützungsbedarf?*

Dr. Norbert Ueberück: Wir haben im letzten Jahr die Serviceabteilung im digitalen Bereich ausgebaut. Die Vielzahl der Hard- und Softwarekonstellationen in der computergestützten Prothetik positioniert uns in einem anspruchsvollen Service-Umfeld. Unser stark gewachse-

nes Spezialistenteam steht Zahntechnikern und Zahnärzten mit Rat und Tat zur Seite, wenn es um neue Verfahren und Materialien geht, telefonisch, am Bildschirm und bei Bedarf auch persönlich direkt im Labor oder in der Praxis.

## *Was heißt für Sie digitaler Service?*

Igor Jugovic: Wir unterstützen entlang des gesamten digitalen Workflows. Vom Anlegen eines Auftrags bis zur Abwicklung im *cara* Fertigungszentrum sorgen unsere Fachberater dafür, dass keine Frage offenbleibt. Das fängt beim Einstieg in die digitale Prothetik an. Nach der Installation weisen wir die Anwender vor Ort ein und stellen sicher, dass sie mit dem System arbeiten können. In der digitalen Prothetik sind reibungslose Abläufe und die termingerechte Lieferung erfolgskritisch. Deshalb bieten wir neben Wartung und regelmäßigen Updates schnelle Hilfe bei Störungen. Auf

Wunsch verbinden sich unsere Fachberater direkt mit dem PC im Labor und lösen den Fall gemeinsam mit dem Anwender.

## *Inwiefern müssen (und können) Labore selbst Services rund um die digitale Prothetik bieten?*

Dr. Norbert Ueberück: Der Zahntechniker wird in der digitalen Prothetik mehr und mehr zum Berater des Zahnarztes, wenn es um Materialien und Verfahren geht. Der Zahnarzt will und kann sich oft nicht mit der Vielzahl neuer Möglichkeiten beschäftigen. Umso wichtiger ist es, dass sich der Zahntechniker hier auskennt. Viele Zahntechniker haben den Schritt in die digitale Prothetik längst getan, der Zahnärzten oft noch bevorsteht. Dieser Vorsprung bietet Zahntechnikern die Chance, sich als digitale Experten und Partner zu positionieren. Wir befähigen unsere Kunden in den Laboren, ihre Zahnärzte zu beraten. Dazu bieten wir zum



Dr. Norbert Ueberück (links) und Igor Jugovic unterstützen CAD/CAM-Anwender im *cara* System, die Herausforderungen der digitalen Prothetik zu meistern.

Beispiel individuelle Schulungen, ein breites Kursprogramm und regelmäßige Informationen über aktuelle Entwicklungen der Prothetik.

Igor Jugovic: Manche Laborinhaber finden es effektiver, wenn unsere technischen Berater sie unterstützen und die Zahnärzte selbstschulen. Wir bieten hier das gesamte Spektrum der Beratung und Ko-Beratung an. Zusätzlich vermitteln wir auf Wunsch renommierte Referenten für Veranstaltungen im Labor und unterstützen bei der Planung der Veranstaltungen.

#### Wo ist der größte Unterstützungsbedarf?

Dr. Norbert Ueberück: Digitale Lösungen leben von ihrer Software. Viele Updates sind intuitiv zu bedienen. Unterstützung ist bei komplexen Neuerungen gefragt. Weiß der Anwender einmal, wie er diese nutzt, ist es ganz einfach. Hier liegt unser Spezialgebiet: Zahntechnikern schnelle, kleine Kniffe zeigen, damit sie auch neue Funktionen effizient anwenden können. Wer sich die Zeit nimmt, die verfügbaren Werkzeuge kennenzulernen, kann nachher umso schneller und besser damit arbeiten.

#### In welchem besonders kniffligen Fall konnten Sie und Ihr Team einem Kunden weiterhelfen?

Igor Jugovic: Besonders knifflig ... da gibt es so einige. Erst neulich hatten wir ei-



Das cara Serviceteam steht Anwendern mit Rat und Tat zur Seite, ob telefonisch, auf dem Bildschirm oder vor Ort im Labor.

nen Fall, bei dem uns ein langjähriger Kunde recht „aufgeregt“ anrief. Sein Zahnarzt erwartete dringend eine Arbeit und das Einscannen klappte nicht. Die Darstellung des virtuellen Modells entsprach nicht dem ursprünglichen Gipsmodell. Unser Spezialist erkannte das Problem in den Einstellungen sofort und löste es in wenigen Klicks innerhalb von Minuten.

#### Welche Rolle spielt die Marke cara für Sie im Servicebereich?

Dr. Norbert Ueberück: Eine große: Als Marke hinter den Produkten und Dienstleistungen von Heraeus Kulzer in der di-

gitalen Zahnheilkunde ist cara auch für uns im Bereich Service stets präsent.

Igor Jugovic: Wir wollen mit unseren Services an die Erfolgsgeschichte von cara anknüpfen und diese fortschreiben. Darauf fokussieren wir alle aktuellen und zukünftigen Serviceleistungen.

## info.

**Dr. Norbert Ueberück** leitet seit 2013 den Bereich Clinical Services and Training der Digital Services von Heraeus Kulzer. Zuvor war der promovierte Zahnarzt als Produktspezialist und Training Manager Digitale Technologien beim Hanauer Dentalhersteller tätig. Vor seiner Assistenzzeit am Klinikum in Hannover sammelte Ueberück als selbstständiger IT-Berater und Entwickler von Multimediaprojekten Erfahrungen im digitalen Bereich.

**Igor Jugovic** verantwortet seit Mai 2013 als Leiter Service Operations den technischen Innendienst der Digital Services bei Heraeus Kulzer. Der Diplom-Wirtschaftsinformatiker sammelte vor seiner Tätigkeit beim Hanauer Dentalhersteller vielfältige Erfahrungen im IT-Bereich, zuletzt als IT Service Manager beim Medizinprodukte-Hersteller Hill-Rom International IT.

## kontakt.

#### Heraeus Kulzer GmbH

Grüner Weg 11  
63450 Hanau  
Tel.: 0800 4372522  
info.lab@kulzer-dental.com  
www.cara-kulzer.de

# Menschen hinter cara

**Selbst die modernste Technik braucht Menschen**, die sie verstehen, bedienen und ständig weiterentwickeln. Seit sechs Jahren bietet Heraeus Kulzer mit dem CAD/CAM-System cara einen wirtschaftlichen Zugang zur modernen Zentralfertigung. Heute sichert das cara System digitale Präzision über den gesamten Workflow in Praxis und Labor. Die cara Spezialisten unterstützen von der Installation über die Fortbildung und Soforthilfe bis zur Vermarktung digitaler Prothetik. Dieser Teil schließt unsere Serie zu den „Menschen hinter cara“ ab.



Video  
Die Menschen hinter cara:  
Statement Dr. Norbert Ueberück  
und Igor Jugovic

