

Servicekonzepte

Dienstleistungen für die digitale Dentalwelt

In der Beratung durch die Fachberater geht es nicht mehr vorrangig um Funktionalitäten der einzelnen Produkte und Geräte. Je stärker eine Praxis oder ein Labor auf digitale Prozesse setzt, umso mehr steht die optimale Gestaltung des internen und externen Workflows bei der Entscheidungsfindung im Fokus, also die Kompatibilität der Systeme.

Natascha Hollingshead-Tamer/Langen

■ **Gerade bei der Planung** der Schnittstelle zwischen Praxis und Labor ist es entscheidend, beide Seiten gut zu kennen. Im Optimalfall geht die Beratung des Fachberaters über den einzelnen Kunden hinaus und bezieht die Wünsche und Anforderungen der Geschäftspartner – Labore und Fräszentren – mit ein.

Zukunftssicherheit der neuen Geräte und Systeme

Bei der Frage der Zukunftssicherheit bringen die Spezialisten des Fachhandels das nötige Expertenwissen ein. Gerade bei erweiterbaren Lösungen empfehlen sie Produkte von Herstellern, die besonders darauf achten, dass die Systemintegration auch in Zukunft erhalten bleibt. Natürlich ist computergestützte Technik im Hightech-Bereich einem schnelleren Wandel

unterzogen als konventionelle Technik. Der technische Fortschritt kann dazu führen, dass ein technikaffiner Zahnarzt nach ein paar Jahren die Notwendigkeit sieht, zum aktuellsten Modell zu wechseln. Unter diesem Gesichtspunkt stellen kündbare Leasingverträge eine zusätzliche Möglichkeit dar, sich für zukünftige Entwicklungen schon heute Optionen zu sichern.

Schulungen, Anwenderbetreuung und Optimierung der Prozesse

Die Gestaltung der Prozesse innerhalb der Praxis ist ein weiterer Schwerpunkt des Beratungsangebots. Denn auch der perfekte Scanner garantiert noch keinen perfekten Abdruck. Die Vorbereitung für die Abdrucknahme und das Handling der Geräte muss erlernt und geübt werden. Die Dentalfachhändler unterstützen ihre Kun-

den beim Wechsel auf neue Geräte und digitale Arbeitsprozesse mit Schulungen, Trainings und Anwendertreffen.

Technischer Service: Digitalisierung ermöglicht Fernwartung

Die Techniker des Fachhandels sind Experten für die stetig steigenden technischen Herausforderungen in modernen Praxen und Laboren. Große Fachhändler verfügen über ein bundesweites Netzwerk an speziell ausgebildeten Hightech-Technikern für die Bereiche Laser, CAD/CAM, 2-D- und 3-D-Röntgen sowie für Applikations- und Netzwerktechnik. Sie helfen kurzfristig und bieten perfekte Unterstützung bis ins kleinste Detail. Die Digitalisierung ermöglicht aber auch neue Lösungsansätze, die den Arbeitsalltag unserer Kunden vereinfachen.

Dazu gehört die Online-Fernwartung – denn was am Telefon oft kompliziert klingt, ist für die Techniker des Fachhandels mit einem kurzen Blick auf den Bildschirm meist offensichtlich. So macht der Fachhandel die technische Erste Hilfe einfacher, spontaner und effizienter – Verzögerungen oder Ausfälle im Praxisablauf durch technische Probleme können vermieden werden. Bei Softwareproblemen ist es in weit über 90 Prozent der Fälle ausreichend, wenn sich ein Servicetechniker online auf das defekte Gerät schaltet, um den Fehler zu beheben. So werden die Kosten für den technischen Support gering



© Mikko Lemola

gehalten, zugleich ist dieses Vorgehen einfach unglaublich schnell.

Praxis- oder Labornetzwerke erfordern Spezialistenwissen

Bei der Planung und Einrichtung des Praxisnetzwerkes, aber auch beim Kauf der Hardware ist der Fachhandel ein professioneller Partner, der auch im Aftersales sehr gut aufgestellt ist. Mit einer jederzeit erreichbaren Service-Hotline, schneller und kompetenter Hilfe vor Ort und Fernwartung ist der Fachhandel langfristig eine gute Investition. Netzwerke in der Zahnarztpraxis und zunehmend auch in den Laboren sind zumeist komplexe Systeme der Datenvernetzung. Planung und Installation von Praxisnetzwerken erfordern absolutes Fachwissen und müssen immer zusammen mit dem Labor und zukünftig geplanten Workflow abgestimmt werden. Der Fachhandel leistet auf Wunsch die gesamte Planung und Installation aus einer Hand. So wird verhindert, dass sich Abstimmungsprobleme ergeben. Die IT-Spezialisten des Fachhandels kennen sich nicht nur mit den verschiedenen Geräten und Systemen aus, sondern auch mit der Einrichtung und dem Support von Praxisnetzwerken einschließlich skalierbarer Datensicherungslösungen. Sie arbeiten Hand in Hand mit anderen Spezialisten und wissen, worauf man achten muss, damit der Workflow in der Praxis oder im Labor später optimal funktioniert.

Verlässliche Fachinformationen auf den Homepages des Fachhandels

Die Internetseiten der Fachhändler bieten nicht nur Informationen über Dienstleistungen und Produkte. Sie sind auch eine gerne genutzte Informationsquelle. Auf den Websites der Fachhändler finden die Mitarbeiter von Praxen und Laboren praktische, aktuelle und verlässliche Informationen – von Datenblättern über hilfreiche Checklisten bis hin zu Hygieneplänen und Veranstaltungshinweisen. Den Lesegewohnheiten junger Zahnmediziner kommen Unternehmens-Blogs entgegen, in denen die Mitarbeiter des Dentalfachhandels aktuelle Themen zu kleinen Informationshäppchen aufbereiten. Zu den Online-Angeboten, die am meisten nachgefragt werden, gehört die Objektbörse. Hier finden angehende Praxisgründer stets aktuell und auch mobil verfügbar die

neuesten Angebote von Praxisabgebern bundesweit.

Unterstützung für eine neue Patientenkommunikation im digitalen Zeitalter

Im digitalen Zeitalter sind außerdem Informationen über den aktuellen Stand der medizinischen und technischen Möglichkeiten und das Leistungsspektrum unterschiedlicher Praxen für jedermann abrufbar. Auf Bewertungsportalen finden sich Kommentare von Patienten, die sich in der Regel auf den subjektiven Eindruck einer Praxis beziehen. Und der Anspruch der Patienten ist hoch, gerade was die Kommunikation und Außendarstellung der Praxen betrifft. Der Dentalfachhandel berät Praxisinhaber, wie sie die Digitalisierung für sich nutzen und sich durch den vermeintlich weichen Faktor Patientenkommunikation und insbesondere ein professionelles Praxismarketing von den Wettbewerbern abheben können. Ein Beispiel hierfür sind Marketingpakete des Fachhandels etwa für CEREC-Leistungen oder Bildschirme am Behandlungsstuhl zur Visualisierung bei der Patientenaufklärung. Aber auch die Evaluation der Patientenzufriedenheit kann mit der passenden Software, etwa mit einem Befragungstool als Komponente einer Dokumentenmanagement-Software deutlich vereinfacht werden.

Digitale Lösungen für ein effizientes und sicheres Hygiene- und Praxismanagement

Den rechtlichen und behördlichen Anforderungen an das Hygienemanagement kann ein Zahnarzt manuell kaum noch nachkommen, zudem ist die Fehlerquote bei manueller Dokumentation nachweislich recht hoch. Das gilt insbesondere für das Sterilgutmanagement. Hier sind alle Praxen laut Medizinproduktegesetz (MPG) verpflichtet, die Prozesse rund um das Sterilgutmanagement bis ins kleinste Detail zu dokumentieren. Mit Barcode-Scannern und der entsprechenden Software gibt es eine Lösung, die den Aufwand für ein regelkonformes Sterilgutmanagement auf wenige Klicks reduziert. Bei einem normalen Eingriff nimmt die Dokumentation per Scanner nur noch 10 bis 15 Sekunden in Anspruch, zugleich sinkt die Fehlerquote auf nahezu null. Eine Software zum digitalen Gerätebuch-Management ermöglicht

es, nicht nur die Wartungen und ähnliches, sondern entsprechend der letzten RKI-Richtlinie auch die allmorgendlichen Checks bei vielen Geräten nachweisbar und personalisiert zu dokumentieren. Zugleich werden Management- und Kontrollfunktionen automatisiert, etwa indem eine Erinnerungsfunktion auf die Einhaltung der Prozesse hinweist.

Onlineshops vereinfachen digitale Materialverwaltung

Beim Bestellen neuer Materialien erwarten die Praxismitarbeiter ähnlich vielfältige und nutzerfreundliche Möglichkeiten, wie sie es beim privaten Einkaufen gewöhnt sind. Sie wollen weder örtlich und zeitlich noch auf festgelegte Bestellwege festlegen, sondern jederzeit frei entscheiden können, ob sie online schnell und bequem die gewünschte Ware bestellen, am Telefon persönlich und kompetent beraten werden oder ob sie ein Produkt zunächst sehen und anfassen möchten. Das zunehmend digitalisierte Materialmanagement braucht darüber hinaus digitale Schnittstellen zum Fachhandel. Die heutigen Onlineshops lassen mit wenigen Klicks an die eigene Software anbinden, um Materialbestellungen bequem und direkt aus dem Programm abzuwickeln oder gar halbautomatisiert in den Workflow zu integrieren.

Fazit

Die Dental-Fachhändler haben auf die Herausforderungen der Digitalisierung reagiert. Die digitalen Lösungen des Fachhandels unterstützen Zahnärzte und Laborinhaber dabei, ihre Arbeitsprozesse durch den Einsatz innovativer, digitaler Technologien zu verbessern und die gesamte Praxis, das ganze Labor noch erfolgreicher zu gestalten. <<



KONTAKT

**Henry Schein Dental
Deutschland GmbH**
Monzastraße 2a
63225 Langen
Tel.: 0800 1400044
E-Mail: info@henryschein.de
www.henryschein-dental.de
IDS-Stand: 10.2, L040-N049