

# Mit Rat und Tat an der Seite des Kunden

| Daniela Pauckner



Kommt es im Labor zu einem Servicefall und die Produktion droht zu erliegen, ist schnelles Handeln unerlässlich. Im Kurzinterview erklärt Erich Horst, Service Manager Equipment D-A-CH, wie das Serviceteam Kunden tagtäglich in solchen Situationen hilft, die richtige Lösung zu finden. Auch bei der aktuellen Geräteaktion spiegelt sich dieser Servicegedanke wider: So sind beispielsweise Aufstellung und Installation bei Kauf eines neuen Gießgerätes bis Ende des Jahres inbegriffen.

## *Herr Horst, was macht den Geräteservice von Heraeus Kulzer aus?*

Erich Horst: Von der Entwicklung neuer Technologien und Materialien, über neue Laborgeräte, Heraeus Kulzer verfolgt einen ganzheitlichen Herstellungsprozess. Darauf ist auch unser Service ausgerichtet. Wir unterstützen Anwender bei Fragen zu Hard- und Software oder der Bedienung von Laborgeräten. Unsere geschulten Servicemitarbeiter sind immer die erste Anlaufstelle – ob bei der Beratung zum neu erworbenen Gerät oder einem Servicefall. Bei unserer noch bis 31. Dezember laufenden Geräteaktion können Anwender verschiedene Laborgeräte zu Sonderpreisen erwerben. Wir übernehmen die Aufstellung sowie Installation der Gießgeräte, natürlich kostenfrei. So erhalten Interessierte sowohl eine Vergünstigung als auch eine umfassende Einweisung.

## *Ein Zahntechniker ruft die Serviceline an, weil sein Gerät defekt ist. Wie gehen Sie bei der Fehleranalyse vor?*

Zunächst erkundigen wir uns, um welchen Gerätetyp es sich handelt und welche Funktionen betroffen sind.

Dann fragen wir nach den Einsatzbedingungen und nach Besonderheiten in der Anwendung. Dadurch grenzen wir das Problem ein. Um bestmöglich und schnell helfen zu können, stehen wir ständig mit dem Außendienst, den Servicetechnikern und der Fertigung in Kontakt. Viele Probleme können wir bereits telefonisch beheben, falls nicht, initiieren wir einen Serviceeinsatz vor Ort oder die Lieferung von notwendigen Ersatzteilen. Bei Bedarf stellt Heraeus Kulzer kurzfristig Leihgeräte bereit. So haben Labore keine Ausfallzeiten, die mit hohen Kosten und Lieferschwierigkeiten verbunden sind. Die Reparatur zurückgeholter Geräte wird in der Werkstatt von Servicepartnern der Heraeus Kulzer GmbH abgewickelt.

## *Wie hat sich der Geräteservice in den letzten Jahren verändert?*

Heraeus Kulzer ist immer auf der Suche nach neuen Rohstoffen. Die daraus entstehenden Materialien erfordern natürlich auch neue Geräte. Deshalb ist es wichtig, dass unsere Servicemitarbeiter immer auf dem neuesten Wissensstand sind. Dazu bieten wir neben Schulungen auch ein internes Service-

portal an, sodass unsere Mitarbeiter jederzeit auf Betriebsanleitungen, Schaltpläne und andere nützliche Informationen zugreifen können. Weil die Fertigung von digitalem Zahnersatz stetig zunimmt, haben wir unseren Service zudem auf den CAD/CAM-Bereich ausgedehnt. Der Laborgeräteservice installiert die Geräte direkt im Labor. Außerdem schicken wir einen Anwendungstechniker, der Zahntechniker in die Bedienung und Software des Produktes einweist. So hat sich auch unsere Hotlinestruktur verändert: Wir haben zusätzlich einen Online-Wartungsservice für CAD-Systeme eingeführt.

Weitere Informationen unter:  
[www.heraeus-kulzer.de/geraete-aktion](http://www.heraeus-kulzer.de/geraete-aktion)

## kontakt.

### **Heraeus Kulzer**


Grüner Weg 11  
63450 Hanau  
Tel.: 0800 43723368  
[info.lab@kulzer-dental.com](mailto:info.lab@kulzer-dental.com)  
[www.heraeus-kulzer.com](http://www.heraeus-kulzer.com)

**Zirlux**<sup>®</sup>  
UNIVERSAL ZIRCONIA SYSTEM



## WERDEN SIE ZERTIFIZIERTES ZIRLUX-LABOR

- Zirlux FC2 ist ein voreingefärbtes, monolithisches Zirkonoxid in Rondenform
- Die Ronden stehen in 5 einzigartigen Farbvarianten zur Verfügung
- Die hohe Transluzenz führt zu hochwertigen Restaurationen mit einer außergewöhnlichen Ästhetik
- Das Zirlux Charakterisierungs-Set, bestehend aus 10 Farb-, 6 Modifier- und einer Glasurpaste, ermöglicht eine naturgetreue Restauration

 FreeTel 0800 - 150 00 55  
FreeFax 08000 - 40 00 44

[www.zirlux.de](http://www.zirlux.de)

**Erfolg verbindet.**



 **HENRY SCHEIN**<sup>®</sup>  
DENTAL