

„Wir arbeiten am Lächeln Österreichs“

Henry Schein Dental Austria startete mit diesem Slogan in den Frühling, und auch der diesjährige WID-Auftritt stand unter diesem Motto. *Dental Tribune Austria* traf Markus Bappert, Geschäftsführer Henry Schein in Österreich, am Unternehmensmessestand auf der WID und sprach mit ihm über die Inhalte dieser Botschaft.

DT Austria: Herr Bappert, Henry Schein präsentiert sich auf der WID 2016 mit dem neuen Slogan „Wir arbeiten am Lächeln Österreichs“. Was bedeutet das?

Markus Bappert: Unser neuer Slogan ist aus tiefgreifenden strategischen Überlegungen erwachsen und ist der Ausdruck unserer Mission. Die Aussage dahinter ist vielschichtig und zeigt die Möglichkeiten auf, die wir als Full-Service-Unternehmen unseren Kunden in der Dentalbranche bieten.

Lächeln steht im übertragenen Sinne natürlich auch für Zufriedenheit und bezieht sich neben den Kunden u. a. auch auf unsere Industriepartner, unsere Mitarbeiter und auf die Gesellschaft – und hier insbesondere auf die Patienten unserer Kunden, die am Ende der Wertschöpfungskette die bestmögliche professionelle und umfassende Versorgung bekommen sollen.

Was bedeutet das für die Kunden von Henry Schein?

Der Kunde und dessen Zufriedenheit stehen im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Und das ist nichts Neues. Es ist der Eckpfeiler unserer jahrelangen Erfolgsstrategie. Unser Ziel ist es, unsere Kunden rund um ihre Praxis in allem, was sie tun, zu begleiten und ihnen mit Rat und Tat zur Seite zu stehen – von der Praxisgründung bis zur Praxisübernahme am Ende ihrer Karriere und bei jedem einzelnen wichtigen Schritt dazwischen.

Wir sind kein klassisches Handelsunternehmen. Wir sehen uns vielmehr als Partner unserer Kunden. Deswegen liegen uns der langfristige Erfolg und das Lächeln der Kunden am Herzen. Unser Ziel ist es, den Zahnarzt dabei zu unterstützen, eine gesunde, optimal funktionierende Praxis leiten zu können, damit er sich bei der Behandlung bestmöglich auf seine Patienten konzentrieren kann.

Was heißt das in der Praxis? Was sind die Herausforderungen, die Sie genau adressieren?

Wir kennen die alltäglichen Herausforderungen und Probleme unserer Kunden genau – v. a. in einem sich stetig verändernden und weiterentwickelnden Markt: neue Behandlungsmöglichkeiten und Produkte sowie veränderte Regularien unterschiedlichster Art.

Außerdem steigt der Konkurrenzdruck für unsere Kunden rasant – im Inland und im nahegelegenen Ausland. Die Notwendigkeit der Effizienzsteigerung bei Zahnärzten und in Laboren ist wichtiger denn je.

Der Markt wird komplexer, das Angebot an Dentalprodukten immer breit gefächerter. Die Vielzahl an zugänglichen Informationen und der Mangel an Klarheit bestimmen oft den Alltag. Es ist nicht immer einfach für unsere Kunden, zu erkennen, welche Angebote wirklich attraktiv sind und welche Produkte und damit verbundene notwendige Lösungen sie langfristig erfolgreicher machen.

Die Patienten erwarten viel mehr als noch vor wenigen Jahren und auch



Oben: Henry Schein Dental: Jürgen Kropf, Markus Bappert, Aneta Naroznik, Michael Bständig und Wolfgang Pecho (v.l.n.r.). Rechts: Markus Bappert, Geschäftsführer Henry Schein Österreich, im Gespräch mit Majang Hartwig-Kramer, *Dental Tribune Austrian Edition*, auf der WID.

die Kommunikation mit ihnen verändert sich. Prophylaxe und Ästhetik stehen zunehmend im Fokus. Auch die Altersstruktur der Patienten ändert sich rasant. Geroprothetik ist ein starker und wachsender Markt. Auf der anderen Seite gewinnt die Kinderzahnheilkunde an Bedeutung und Aufmerksamkeit.

Auch die Digitalisierung in der Zahnmedizin ist unaufhaltsam. Sie verändert das Berufsbild des Zahnarztes und des Laborinhabers ebenfalls immens und definiert die Praxis- und Laborabläufe sowie die Zusammenarbeit zwischen Praxis und Labor neu. All dies hat erheblichen Einfluss auf die Arbeit der Zahnärzte und -techniker.

Welche Unterstützung bieten Sie Ihren Kunden an?

Wir sind bei all diesen Veränderungen der verlässliche, loyale Partner, der gemeinsam mit ihnen an ihrem langfristigen Erfolg arbeitet.

Wir unterstützen unsere Kunden nicht nur durch unser Spezialistenteam bei der Entscheidung für neue Produkte – in für sie adäquatem, für die Praxis passenden Umfang, sondern stellen sicher, dass die Integration in die bestehenden Systeme und den Praxis-Workflow sowie die Schnittstelle zum Labor gegeben und die nötigen Schulungen für die Anwendung sichergestellt sind. Auch Themen wie neue Regularien und Trends werden von uns zeitnah aufgegriffen und in Trainings angeboten.

Henry Schein ist in der Lage, Lösungen und übergreifende Beratungs- und Servicekonzepte genau auf die Bedürfnisse seiner Kunden zuzuschneiden. Europaweit verfügt Henry Schein über Experten für digitale Zahnmedizin und -labore, die eng miteinander, mit den Regionalniederlassungen und mit den Außendienstmitarbeitern vor Ort vernetzt sind.

Hat der Slogan auch noch andere Aspekte?

In „Wir arbeiten am Lächeln Österreichs“ spiegelt sich auch unsere soziale Verantwortung wider. Das Bekenntnis von Henry Schein zu gesellschaftlicher Verantwortung hat sich über acht Jahrzehnte aus einer tief verwurzelten Familientradition entwickelt und zur Gründung von Henry Schein Cares, dem weltweiten Corporate-Social-Responsibility-Programm des Unternehmens, geführt. Unter dem Motto „Helping Health Happen“ unterstützt Henry Schein weltweit Aktivitäten, die eine bessere medizinische Versorgung von benachteiligten Bevölkerungsgruppen ermöglichen. Das Wirtschafts_magazin „Fortune“ hat unser Unternehmen in der weltweiten Rangliste der „World’s Most Admired Companies“ in den letzten Jahren mehrfach mit dem ersten Platz seiner Branche in der Kategorie „Soziale Verantwortung“ ausgezeichnet.

Auch in Österreich gibt es Menschen, die aus den unterschiedlichsten Gründen nicht in eine normale Arzt- oder Zahnarztpraxis gehen können.



Im Rahmen verschiedener Projekte zeigen Zahnärzte, Ärzte, ZFA und andere Helfer ein bewundernswertes ehrenamtliches Engagement, um auch diesen Menschen ein Angebot für medizinische oder zahnmedizinische Grundversorgung zu ermöglichen. Dieses Engagement unterstützt Henry Schein mit Spenden, kostenloser Beratung und technischem Service. Zu den Projektpartnern von Henry Schein Cares gehören u. a. das österreichische Neunerhaus oder das auch von österreichischen Zahnmedizinern unterstützte KHCP Karmapa’s Healthcare Project e.V. in Nepal.

Wir unterstützen zudem die Förderung der Ausbildung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund im Rahmen des österreichischen START-Stipendienprogramms, das engagierte Schüler mit Migrationsgeschichte auf dem Weg zur Matura begleitet.

Auch die Mitarbeiter von Henry Schein in allen Ländern engagieren sich persönlich für den guten Zweck, etwa bei Sammelaktionen zugunsten

von Kinderhospizen und verschiedenen Stiftungen.

Apropos Mitarbeiter. Was heißt der neue Slogan „Wir arbeiten am Lächeln Österreichs“ für Henry Schein intern?

Henry Schein ist Weltmarktführer im Angebot von Gesundheitsprodukten und -dienstleistungen für niedergelassene Ärzte. Unsere weltweit fast 19.000 Mitarbeiter sind unermüdlich damit beschäftigt, unsere Kunden dabei zu unterstützen, den globalen Zugang zur Gesundheitsversorgung zu verbessern und ihnen ein zuverlässiger, kompetenter Partner zu sein. Ein erfolgreiches Unternehmen kann nicht ohne zufriedene Mitarbeiter agieren. Daher legen wir großen Wert auch auf ihre Zufriedenheit und arbeiten kontinuierlich daran, für sie der beste Arbeitgeber der Branche zu sein.

Herr Bappert, haben Sie vielen Dank für das Gespräch. 