

Lutz Hiller

Mit NWD in das Jahr 2020

INTERVIEW Zum 1. Januar 2017 wurden mit Bernd-Thomas Hohmann und Alexander Bixenmann die Weichen in der Geschäftsführung der NWD Gruppe neu gestellt. Lutz Hiller, Vorstandsmitglied der OEMUS MEDIA AG, sprach zur IDS mit beiden Geschäftsführern über die künftige strategische Ausrichtung des Handels- und Dienstleistungsunternehmens und wie es den Herausforderungen des digitalen Wandels begegnen will.

Herr Hohmann, Herr Bixenmann, das Jahr 2017 hat mit großen Veränderungen in der NWD Gruppe begonnen. Wie ist die neue Struktur in der Geschäftsführung organisiert?

Hohmann: Wir haben den Generationenwechsel in der NWD Gruppe zum Jahreswechsel erfolgreich vollzogen. Herr Willi Wöll hat sich als geschäftsführender Gesellschafter und Vorsitzender der Geschäftsführung zurückgezogen und die Position des Beiratsvorsitzenden der NWD Gruppe übernommen.

Herr Bixenmann ist mittlerweile seit neun Jahren Mitglied der Geschäftsführung der NWD Gruppe, ich bin im vergangenen Jahr eingetreten und konnte das Unternehmen kennenlernen, bevor der Stabwechsel von Herrn Wöll an mich erfolgt ist. Die Aufgabenverteilung gestaltet sich so, dass Herr Bixenmann die Bereiche Vertrieb, technischer Service und das Marketing verantwortet. Meine Verantwortungsbereiche sind die Logistik, der Einkauf, die



Neue Geschäftsführung der NWD Gruppe:
Alexander Bixenmann und Bernd-Thomas Hohmann.

Unternehmensentwicklung, das strategische Marketing und der Finanzbereich. Das ist eine langfristige Perspektive.

Wie sieht die Strategie des Unternehmens künftig aus?

Hohmann: Mit unserer Agenda „NWD 2020“ hat sich das Unternehmen ganz klar zum Ziel gesetzt, weiterhin zu

wachsen. Diese Zielstellung haben wir unserer Belegschaft im Rahmen der Jahrestagung am 27. und 28. Januar 2017 in Billerbeck präsentiert. Dort tagten Vertrieb und technischer Service erstmals gemeinsam, denn eine gute Zusammenarbeit beider Bereiche ist ein wichtiges Erfolgsmerkmal, wenn man Kunden Lösungen aus einer Hand an-

Erlebniswelt Dentale Zukunft in Münster:
Alles für Praxis und Labor unter einem Dach vereint.



bietet. Ein weiteres Novum lag in der Art der Informationsvermittlung: Anstelle der traditionellen frontalen Präsentation vorbereiteter Inhalte wurden die Themen, die wir in einem 5-Säulen-Modell zusammengefasst haben, mit 300 Mitarbeitern vor Ort gemeinsam bearbeitet. Dafür haben wir ein sehr positives Feedback erhalten. Die Belegschaft zeigte begeisterten Einsatz und freute sich darüber, dass der seit einigen Jahren bei uns existente Leitsatz „Gemeinsam gestalten“ hier praktische Anwendung gefunden hat.

Um welche fünf Säulen handelt es sich bei dem erwähnten Modell genau?

Hohmann: Ein Fokus liegt auf dem Bereich Einrichtung. Das ist für uns ein ganz wichtiger Baustein der Zukunft. Hier werden wir durch noch bessere Leistungen ein überdurchschnittliches Wachstum generieren. Zum zweiten beschäftigt uns das Thema technischer Service. Wenn wir über Digitalisierung sprechen, muss uns klar sein, dass die früher durch Mechanik und Hydraulik

abgedeckten Mechanismen heute digital stattfinden. Softwareanbindung und Vernetzung spielen eine größere Rolle, entsprechend muss die Qualifikation unseres technischen Serviceteams natürlich aufgestellt sein. Hier haben wir schon seit einigen Jahren erfolgreiche Fortbildungskonzepte im Unternehmen integriert. Der Außendienstmitarbeiter muss gerade in Bereichen, in denen er dem Kunden einen wichtigen Informationsvorsprung verschaffen kann, qua-

lifiziert sein. Bei der dritten Säule rankt sich alles um das Thema Multichannel. Das Rückgrat der Firma war und ist der Außendienst. Die NWD Kundschaft schätzt unsere hohe Authentizität, unsere persönliche Ansprache und auch unsere guten Netzwerke. Das ist ein wichtiger Faktor. Nichtsdestotrotz nehmen wir natürlich zur Kenntnis, dass mittlerweile ein Drittel der Zahnärzte und auch viele Labore nicht mehr nur depottreu einkaufen. Preisvergleichs-

ANZEIGE

AXESS™ – DER NEUE LOOK DER LACHGASSEDIERUNG

BIEWER
medical

**Komfortable
Low-Profile Masken**

**Maximale
Bewegungsfreiheit
im Mundbereich**

**Extrem leichtes
Schlauchsystem mit
innovativer Führung**



BRAND
NEU!



Bubble Gum



Minze



Geruchsneutral

CROSSTEX by **ACCUTRON** inc.
A CANTREL MEDICAL COMPANY

BIEWER medical Medizinprodukte | Hans-Böckler-Straße 3 | D-56070 Koblenz
Telefon: +49 (0) 261 988290-60 | Telefax: +49 (0) 261 988290-66 | Mail: info@biewer-medical.com
facebook.com/biewermedical YouTube youtube.com/bmsedierung



plattformen und das Onlinegeschäft gewinnen an Bedeutung. Diesem Thema können wir uns nicht verschließen.

Bixenmann: Wir setzen auf Kundennähe. Anstelle eines anonymen Backoffice haben wir in den letzten drei Jahren kundennahe Einsatzleitungen für die technische Steuerung aufgebaut. Auch personell wurde die Technik in den vergangenen Jahren verstärkt. Diese werden durch einen starken Innendienst gestützt. Der Nutzen des Kunden liegt auf der Hand: Durch die Kundennähe kennen unsere Mitarbeiter ihn und seine Bedürfnisse viel besser. Auch hierbei bilden wir enge Teams zwischen Vertrieb und Technik. Eine zusätzliche Säule, die wir uns seit Mitte 2016 auf die Fahnen geschrieben haben, ist das Thema Labor. Die NWD Gruppe ist seit jeher gut im Laborbereich aufgestellt, das sieht man auch in der prozentualen Verteilung unserer Umsätze. Dennoch möchten wir in diesem Bereich weiter wachsen und haben Ende 2016 eine bundesweit agierende Außendienstmannschaft aufgestellt, die ausschließlich unsere Laborkunden betreut.

Vieles aus Ihrem Angebot ist einzigartig, manches bietet der Wettbewerb aber ebenfalls an. Warum sollte sich der Zahnarzt für NWD entscheiden?

Hohmann: Die Kunst besteht darin, die verschiedenen Module in einem solchen System mundgerecht anbieten zu können – ich glaube, das können wir gut! Wir sind nach wie vor ein inhabergeführtes, mittelgroßes Unternehmen und nicht abhängig vom Börsenparkett. Das macht uns zum einen freier und lässt auch zu, dass wir bestimmte Dinge mit einer gewissen Weitsicht und viel langfristiger entscheiden können. Gerade Veränderungsprozesse dauern, Investitionen müssen sich erst amortisieren können.

Was wir uns nach wie vor erhalten haben, ist die Fähigkeit, dicht am Kunden zu bleiben und schnell im Markt zu sein. Wir können relativ unabhängig agieren und haben dadurch den Geschwindigkeitsvorteil.

Bixenmann: In diesem Zusammenhang muss man unseren Gesellschafter, die Firma Planmeca, hervorheben, die uns gerade im Einrichtungsbereich und auch in der Führung tolle Unterstützung liefert.

Außerdem kommt auch hier die Prämisse „Gemeinsam gestalten“ ins Spiel. Wir haben mehrere Tausend Kundenkontakte am Tag! Diese finden im Außendienst statt, im technischen Kundendienst, über die Einsatzleitungen und im Vertriebsinnendienst. An diesen Stellen müssen die Unternehmensgrundsätze gelebt werden. Nur so kommen sie bei unseren Kunden an. Schon ein einziger nicht optimaler Kundenkontakt hat möglicherweise schwerwiegende Konsequenzen. Wenn allen Mitarbeitern klar ist, dass jeder einzelne Kundenkontakt positiv zu dessen Beziehung zum Unternehmen beitragen kann, erhält man eine ganz andere Grundlage. Daraus ist das Thema „Gemeinsam gestalten“ entstanden: Jeder Kundenkontakt ist wichtig und es muss jeder Einzelne dazu beitragen, dass dieser funktioniert.

Diese Herangehensweise ist stark mit unserem Markenkern verwoben: Wenn es etwas gibt, das die NWD Gruppe aus unserer Sicht massiv unterscheidet, so ist es die Art und Weise, wie wir mit unseren Kunden, Mitarbeitern, Gesellschaftern und allen anderen Shareholdern in Beziehung stehen. Der persönliche Kontakt und die Art des Umgangs werden von unseren über Jahre und Jahrzehnte loyalen Kunden und Mitarbeitern besonders geschätzt. Die Herausforderung, vor der eine Praxis oder ein Labor heute

steht, ist die erfolgreiche Umsetzung des Veränderungsprozesses der Digitalisierung. Sie brauchen kompetente Unterstützung von Partnern, die diese Komplexität erkennen und denen sie vertrauen können. Da geht es um große Investitionen! Die Anforderungen an einen sich niederlassenden Zahnarzt sind heute ungleich höher als zum Beispiel noch vor 35 Jahren. Unsere Kunden wissen, dass wir sie dabei genau dort unterstützen, wo sie Hilfe brauchen. Es ist ein gemeinsamer Weg: Wir arbeiten mit unseren Kunden an deren Aufgaben und mit unseren Mitarbeitern an unseren Aufgaben zusammen, um gemeinsam in die digitale Zukunft zu gehen.

Was war Ihr prägendster Eindruck der diesjährigen IDS?

Hohmann: Mir fiel besonders auf, dass sich unser Stand vom ersten Tag an eines enormen Zulaufs erfreute. Außerdem konnte ich aus vielen Gesprächen und Aufträgen erkennen: Es herrscht ein echtes Investitionsklima, das ist sehr positiv. Es gibt auch viele gute Kooperationen mit ausgewählten Partnern aus der Industrie. Ich habe einmal versucht, mich beim Gang durch die Hallen in die Situation eines Praxisinhabers zu versetzen, der entscheiden muss, wie er sich die nächsten zehn Jahre aufstellt – das ist wahnsinnig schwer. Digitale Angebote waren auf nahezu allen Messeständen zu finden. Insofern glaube ich, dass die Messebesucher für Hilfe und Orientierung in dieser Angebotsvielfalt dankbar sind.

Bixenmann: Wenn der Kunde über die Messe lief, sich informierte und sich fragte, welchen Weg er einschlagen soll, so war und ist er bei uns gut aufgehoben. Wir können für ihn eine gute Vorauswahl treffen und diese entsprechend managen. Mir fiel in diesem Jahr zudem auf – es war meine 14. IDS – dass die Stimmung außergewöhnlich gut war. Ich habe selten eine IDS erlebt, die eine so positive Ausstrahlung hatte.

INFORMATION

NWD Gruppe
Nordwest Dental GmbH & Co. KG
 Schuckertstraße 21
 48153 Münster
 Tel.: 0251 7607-0
 ccc@nwd.de
 www.nwd.de

Live-OP im Livestream

23. Juni 2017, ab 9.15 Uhr

Die Leser der ZWP Zahnarzt Wirtschaft Praxis erhalten monatlich die Möglichkeit, thematische **Live-OPs in Form eines Livestreams innerhalb der ZWP online CME-Community abzurufen und wertvolle Fortbildungspunkte zu sammeln. Die Teilnahme ist kostenlos.** Um die CME-Punkte zu erhalten, ist lediglich eine Registrierung erforderlich.

www.zwp-online.info/cme-fortbildung/livestream



Termin

23. Juni, ab 9.15 Uhr, unter:

[www.zwp-online.info/
cme-fortbildung/livestream](http://www.zwp-online.info/cme-fortbildung/livestream)

Unterstützt von:

SDS SWISS DENTAL
SOLUTIONS

Rund 30 Prozent der Patienten, die Dr. Ulrich Volz operiert, sind Zahnärzte bzw. Implantologen und medizinische Kollegen. Was steckt hinter dem ALL IN ONE Behandlungskonzept, dass derart viele Kollegen diese Art der Therapie selbst in Anspruch nehmen wollen?

Dr. Volz gilt als einer der Begründer der modernen Keramikimplantologie, hat sowohl Z-Systems als auch SDS Swiss Dental Solutions gegründet und so viele Zirkonoxidimplantate wie niemand sonst inseriert. Die Keramikimplantate sind ein zwar elementarer, aber doch nur ein Baustein im biologischen ALL IN ONE CONCEPT. Hierbei werden in meist nur einer Sitzung die gesamten Störfelder – wie Metallentfernung, faule und wurzelbehandelte Zähne und Knochennekrose – beseitigt, die komplette chirurgische und implantologische Aufgabenstellung mit Sofortimplantaten abgearbeitet und der Patient mit höchstästhetischen und stabilen Langzeitprovisorien entlassen – mit überraschenden sofortigen gesundheitlichen Verbesserungen für chronisch kranke Patienten.

Bis zu 25 Kollegen hospitieren täglich im mit modernster Übertragungstechnik ausgestatteten CCC Ceramic Competence Center in der SWISS BIOHEALTH CLINIC oder belegen einen der vielfältigen Kurse bis hin zum Curriculum. In diesem Livestream aus mehreren Kameraperspektiven wird das ALL IN ONE CONCEPT anhand eines Sofortimplantats in Regio 12 mit anschließender Sofortversorgung vorgestellt.



Dr. Karl Ulrich Volz
Infos zum Referenten

Infos

ZWP online CME gibt Zahnärzten vielfältige Möglichkeiten, ihr Fachwissen gemäß den gesetzlichen Vorgaben regelmäßig und kontinuierlich auf den neuesten Stand zu bringen. Die Palette reicht von Fachbeiträgen, über Webinare bis hin zu Live-Operationen aus den verschiedenen Competence Centern.

Der Fragebogen (Wissenstest) muss mindestens zu 70 Prozent korrekt ausgefüllt werden, um die jeweiligen Fortbildungspunkte gutgeschrieben zu bekommen. Bei erfolgreicher Teilnahme erhält der Nutzer ein Zertifikat über 2 CME-Punkte, was anschließend bei der Kammer einzureichen ist.

Registrierung/ZWP online CME-Community

Um aktiv an der ZWP online CME teilnehmen zu können, ist die **kostenfreie Mitgliedschaft in der ZWP online CME-Community erforderlich.**

Bitte beachten Sie, dass die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder (Titel, Name, Adresse) vollständig ausgefüllt sein müssen, um das bei erfolgreicher Teilnahme ausgestellte Zertifikat bei der Kammer einzureichen. Nach der kostenlosen Registrierung unter www.zwp-online.info/cme-fortbildung/livestream erhalten die Nutzer eine Bestätigungsmail und können das Fortbildungsangebot sofort vollständig nutzen.

Vorteile der Mitgliedschaft

- Sie partizipieren an einem regelmäßigen, qualitativ hochwertigen Online-Fortbildungsangebot
- Sie erwerben Ihre Fortbildungspunkte über Multiple-Choice-Tests -bequem von zu Hause aus
- Sie erhalten regelmäßig die aktuellsten CME-Informationen per Newsletter
- Sie haben über das ZWP online CME-Archiv Zugriff auf ein thematisch breit gefächertes Angebot an CME-Artikeln, -Webinaren und -Live-Operationen/Behandlungen
- Exklusiver Live-Chat mit den Referenten/Operateuren
- Effiziente Fortbildung
- Keine teuren Reise- und Hotelkosten
- Keine Praxisausfallzeiten
- Fortbildung überall und jederzeit



Sie erhalten **einen weiteren CME-Punkt** nach der richtigen Beantwortung der CME-Fragen.