



„Patiententermine oder OP-Termine zu verschieben, weil das Röntgen nicht funktioniert, ist für jede Praxis der Super-GAU!“

*Thomas Hillus*

hillus Engineering KG ist ein in Krefeld ansässiges Ingenieurbüro für das Gesundheitswesen und NewTom-Händler. Gegründet von Ingenieur Thomas Hillus und Architektin Karin Hillus, beschäftigt das Unternehmen heute qualifizierte Fachkräfte, darunter Ingenieure und IT-Spezialisten. Vor zehn Jahren übernahm hillus die Verantwortung für die Generalvertretung mit Vertrieb und Service für die DVT-Geräte NewTom.

## „Eine Hotline einzurichten reicht nicht.“

Inzwischen ist das Ingenieurbüro angesehener Premiümlieferant und Spezialist für DVT-Geräte. Zum Kundenstamm gehören Universitätskliniken, Krankenhäuser sowie zahlreiche niedergelassene Spezialisten in ganz Deutschland, Österreich und der Schweiz. Thomas Hillus gibt im Gespräch mit dem Implantologie Journal Einblicke in das Unternehmen.

**Warum braucht es einen Spezialisten für Röntengeräte – woanders bekommen wir doch alles aus einer Hand?**

Die Frage ist verständlich. Viele kaufen Schuhe und Haushaltsgeräte im gut sortierten Supermarkt oder online statt im Fachhandel. Selbst recherchiert und verglichen, aber ohne qualifizierte Beratung – dafür günstiger. Bei wenig anspruchsvollen Produkten mag das passen, aber wenn es um radiologische Systeme geht, insbesondere um das Feld der dreidimensionalen Diagnostik mittels DVT, kann ich Ihnen sagen: Dafür braucht es eine Expertise, die finden Sie nur bei Spezialisten, nicht bei Generalisten.

**Viele Praxen sind mit der Leistung, die der dentale Fachhandel bietet, sehr zufrieden. Techniker werden auch dort qualifiziert geschult. Behandlungseinheit oder DVT-System, wo liegt der Unterschied?**

Wir sprechen hier von hoch entwickelten medizinischen Diagnostiksystemen in einem digitalisierten, tech-

nisch anspruchsvollen Feld. Soft- und Hardware sollen harmonisch laufen, Strahlenschutz und DIN-Vorgaben gilt es, zu beachten. Häufig geht es auch um die Integration in ein bestehendes Ökosystem aus Praxissoftware, Serverstruktur und natürlich der Komponente Mensch. Da reicht es nicht, dem Kunden die Wahl aus drei bis vier Geräten zu überlassen, diese aufzubauen und eine Hotline einzurichten.

Wir sind Experten auf unserem Gebiet und haben uns über die Jahre entsprechendes Know-how erarbeitet. Von der Raumplanung mit dem Kunden über die sachkundige Montage mit Kalibrierung bis zur Abnahme durch den Sachverständigen und schließlich die geduldige Anleitung zur Konstanzprüfung. Wir haben ein tiefes Verständnis dafür entwickelt, was der Kunde braucht und wovon er wirklich profitieren wird. Wer jedes Feld bedient und alles anbietet, hat eine breite Angebotspalette, kann aber meines Erachtens keine fundierte Expertise für ein spezielles Fach bieten – zumindest nicht auf dem Niveau, das wir für uns beanspruchen. Wir kennen jedes unserer Geräte genau, vom ersten DVT im Weltmarkt bis hin zur aktuellen High-End-Technologie, von den Anforderungen eines niedergelassenen Spezialisten bis hin zu den Bedürfnissen radiologischer Fachabteilungen mit PACS- und RIS-Anbindung.

**Sie spielen auf das zum Teil riesige Sortiment von Depots an?**

Ja, auch. Viele unserer Kunden pflegen langjährige, sehr gute Beziehungen zu ihrem Dentaldepot und dem jeweiligen Ansprechpartner. Auch wir arbeiten Hand in Hand mit sehr guten kleineren und mittelgroßen Depots. Vor allem wenn es um Praxisneugründungen geht, sind sie gute Sparringspartner, weil sie schnell merken, dass wir als Spezialisten viel Input liefern. Es gibt aber auch solche Depots, die regelrechte Tausendsassa geworden sind. Neben Verbrauchsmaterial, Behandlungs- und Sterilisationseinheiten bieten sie nun auch komplexe Röntgentechnologie und die gesamte Praxisplanung an.

„Wir haben ein tiefes Verständnis dafür entwickelt, was der Kunde braucht und wovon er wirklich profitieren wird.“

Selbst die Suche nach einer geeigneten Immobilie für eine Praxis wird teilweise über Depots angeboten. Es stellt sich folglich die Frage, wie viel Expertise da über das Handbuch hinaus für jeden Bereich erwartet werden kann.

**Nur wenige Praxen werden eine Mitarbeiterin einstellen, die ihre Stunden zur Recherche nach Spezialisten aufwendet. Wo liegt die Grenze?**

Da haben Sie natürlich recht. Es ist durchaus wirtschaftlich sinnvoll, Auf-





Foto: © Christoph Hillus

Thomas Hillus, sitzend auf dem NewTom 5G, im Hintergrund ist das Hybridgerät NewTom GiANO DVT-OPG-CEPH zu sehen. Selbst hochwertigste DVT-Technologie, wie z.B. das NewTom 5G oder das VGi Evo, kann der Kunde im Showroom kennenlernen.

gaben auszulagern und nach Möglichkeit in eine Hand zu geben. Heutzutage sind wir alle im Stress und wollen den einfachen Weg gehen: schnell, günstig, bequem. Eine große Handelskette bringt dieses Kundenideal in ihrem Claim schön auf den Punkt: „Einmal hin – alles drin!“ Darin liegt auch der Erfolg des Onlinehandels.

**„Sobald es also nicht mehr nur um den reinen Handel geht, setzen wir intuitiv auf Spezialisten.“**

Wenn man als Kunde jedoch einen gewissen Anspruch hat, geht diese Rechnung nicht mehr auf. Eigentlich weiß das auch jeder. Sobald es nicht mehr nur um den reinen Handel geht, setzen wir intuitiv auf Spezialisten: Wir kaufen unsere Brillen beim Optiker und beauftragen den Meisterbetrieb mit der Neugestaltung unseres Gartens. Langfristig ist der Spezialist einfach die

bessere Wahl – er minimiert Risiken durch Erfahrung und erhöht den Benefit des Kunden durch Know-how.

**Worauf können sich Ihre Kunden verlassen?**

Dass wir abliefern. Und dass wir für unsere Kunden da sind – persönlich da sind. Zu unserem Standard gehört beispielsweise seit Kurzem ein neues DVT-Einweisungskonzept. Wir berücksichtigen damit noch mehr, dass es im Praxisalltag schwerfällt, sich voll und ganz auf eine Schulung einzulassen. Da kommt vieles zusammen: Patienten warten, der Chef steht dabei, das System ist neu, die Software hat sich verändert, der Techniker ist nicht vertraut und so weiter. Wir verstehen die reale Situation in der Praxis.

Daran orientiert sich auch unser Serviceanspruch. Patiententermine oder vielleicht sogar damit verbundene OP-Termine über Tage oder gar Wochen zu verschieben, weil das Röntgen nicht funktioniert, ist für jede Praxis der Super-GAU! Es ist unser persönliches

Anliegen, dass bei unseren Kunden auch im Servicefall schnellstmöglich alles wieder läuft. Das wissen unsere Kunden zu schätzen. Ich glaube, das ist der Grund, warum wir langjährige Beziehungen pflegen. Wenn mich nach fünf oder sechs Jahren initiativ ein Kunde anruft und mir sagt, dass er von mir ein Angebot für ein neues DVT haben möchte, dann weiß ich: Unser Ansatz ist der Richtige. Viele Praxen und Kliniken haben in den letzten Jahren das zweite, dritte und zum Teil auch schon das vierte Gerät von uns gekauft. Das ehrt uns schon sehr.

*Herr Hillus, vielen Dank für das Gespräch.*

**Kontakt**

**hillus Engineering KG**

Vertriebspartner von NewTom  
Glabacher Straße 551  
47805 Krefeld  
hillus@hillus.de  
www.hillus.de

CITO mini®

J A I



ICH WILL  
DAS CITO MINI®  
AUS DEM HAUSE DENTAURUM.

**Schmal. Schnell. Einfach.**

Das Mini-Implantat von Dentaureum, speziell für Patienten mit geringem Knochenangebot zur Steigerung der Lebensqualität. Prothesenfixierung – effizient und wirtschaftlich. Sagen auch Sie ja!



Erleben Sie die CITO mini® Lounge  
**Neu-Ulm | 13. Juli 2018**  
**Hamburg | 28. November 2018**  
> Mehr Infos: +49 72 31/803-409  
kurse@dentaureum.com

 **DENTAURUM**  
IMPLANTS

Turnstr. 31 | 75228 Ispringen | Germany | Telefon +49 72 31/803-0 | Fax +49 72 31/803-295  
www.dentaureum-implants.com | info@dentaureum-implants.com