

Georg Isbaner

# „Unsere Angebote orientieren sich direkt an den täglichen Anforderungen unserer Kunden“

**INTERVIEW** Die IDS 2019 bot zahlreiche Gelegenheiten, mit internationalen Akteuren des Dentalmarktes ins Gespräch zu kommen – wir nutzten die Chance und sprachen mit Arjan de Roy, Group Vice President RCO DACH bei Dentsply Sirona, über seine Aufgaben im Unternehmen, seine Visionen und die Bedeutung des Dentsply Sirona-Slogans „Inspired by your needs“.

Arjan de Roy, Sie sind seit 1. Februar 2018 Group Vice President Regional Commercial Organization DACH bei Dentsply Sirona. Zuvor waren Sie bei dem Münchner Endodontiespezialisten VDW tätig. Welche Erfahrungen konnten Sie auf Ihren bisherigen beruflichen Stationen sammeln, und wie genau sieht Ihr heutiges Tätigkeitsfeld bei Dentsply Sirona aus?



Ich bin seit mehr als sieben Jahren in der Dentalbranche tätig; angefangen habe ich bei Ormco im Bereich Kieferorthopädie, danach wechselte ich zu VDW. Davor wiederum habe ich unter anderem den Bereich Marketing und Vertrieb bei Unilever betreut und mich intensiv mit dem Thema Kundenservice und -betreuung befasst. Denn – und das gilt ja branchenübergreifend – es geht darum, ein Verständnis für die

Kundenbedürfnisse zu entwickeln und diesen bestmöglich zu entsprechen. Seit etwa eineinhalb Jahren bin ich General Manager bei Dentsply Sirona Deutschland und seit diesem Jahr als Group Vice President für die Re-

Anforderungen außerhalb ihres Fachgebiets auseinandersetzen. Denken Sie zum Beispiel an den Datenschutz, an administrative Dinge oder die Betreuung der Praxiswebsite. Als Dentsply Sirona möchten wir diese Bandbreite verste-

Wir verstehen uns als Pioniere der Dentalindustrie:

Wir glauben an unsere Ideen, wir investieren in Forschung und Entwicklung. Wir konzentrieren uns auf Innovationen, die die Zahnmedizin künftig verändern werden – auch dann, wenn andere damit aufhören.

gion Deutschland, Österreich und die Schweiz zuständig. Ich verantworte dabei den Vertrieb, den Kundenservice, die klinische Fortbildung sowie das Marketing für alle Dental Product Groups in der eben beschriebenen Region.

Deutschland ist der zweitgrößte Markt weltweit und somit sehr wichtig für uns. Wir wollen hier nahe an unseren Kunden sein und uns auf ihre Bedürfnisse fokussieren – das gehört zu den Leitprinzipien bei Dentsply Sirona.

**Auf der diesjährigen IDS haben Sie mit dem Slogan „Inspired by your needs“ geworben. Was wollten Sie damit vermitteln?**

Zahnärzte und Zahntechniker haben einen Beruf und 1.000 Jobs. Das heißt: Sie müssen sich täglich zusätzlich zu ihren eigentlichen Aufgaben mit vielen

hen. Wir wollen mithelfen, den Alltag zu vereinfachen und Lösungen anbieten, um eine optimale Behandlung der Patienten zu ermöglichen. Wir können unsere Kunden sicher nicht von allen Nebentätigkeiten befreien, sie aber dabei unterstützen, ihren Beruf so zu gestalten, dass er mehr Erfolg und auch mehr Spaß bringt.

**Woher kennen Sie die Bedürfnisse Ihrer Kundschaft?**

Wir stehen in ständigem Kontakt mit unseren Kunden: bei Schulungen in unseren Dentsply Sirona Academies, auf Messen, bei unserer täglichen Arbeit. Wir fragen, und noch wichtiger ist, wir hören zu. Wir nehmen das, was uns Zahnärzte und Zahntechniker sagen, sehr ernst und berücksichtigen es bei der Entwicklung unserer Produkte. Lassen Sie mich das an einem

Beispiel erläutern: Ein chirurgisch tätiger Zahnarzt hat in der Regel andere Bedürfnisse als einer, der seinen Schwerpunkt in der Restaurativen Zahnheilkunde hat. Die Anforderungen an ein System wie CEREC sind daher durchaus unterschiedlich. Genau solchen Fragen gehen wir nach. Wir wollen jeden einzelnen Zahnarzt und Zahntechniker verstehen und sicherstellen, dass sich jeder Kunde gut betreut fühlt. Dies gelingt uns unter anderem damit, dass wir diese Kundenansprache an einem Standort bündeln.

**Dentsply Sirona hat auf der jüngsten IDS Neuheiten aus allen Bereichen der Zahnmedizin und Zahntechnik vorgestellt. Dabei lag der Fokus vor allem auf dem digitalen Workflow – warum?**

Wir verstehen uns als Pioniere der Dentalindustrie: Wir glauben an unsere Ideen, wir investieren in Forschung und Entwicklung. Wir konzentrieren uns auf Innovationen, die die Zahnmedizin künftig verändern werden – auch dann, wenn andere damit aufhören. Die große Bandbreite an neuen Produkten, die wir auf der IDS vorgestellt haben, etwa TruNatomy, Acuris, Azento, Cercon xt ML, der neue DAC Universal und viele mehr sind gute Beispiele dafür. Das größte Innovationspotenzial liegt ganz klar in digitalen Workflows. Und hier ist die Implantologie ein wichtiges Thema. Sie hat ein enormes Wachstumspotenzial in Bezug auf die demografische Entwicklung. Heute sehen wir, dass die Zahl der 80-Jährigen weiter steigt, in den USA beispielsweise wird diese Gruppe innerhalb der nächsten zwei Jahre voraussichtlich 25 Millionen erreichen. Und bis zu diesem Alter werden sie wahrscheinlich nicht in der Lage sein, ihre natürlichen Zähne zu behalten. Auf diesem Gebiet bietet Dentsply Sirona Komplettlösungen aus einem Haus: intraorale Scans, dreidimensionales Röntgen, Verknüpfung dieser Daten zu einer Behandlungsplanung, digitale Kommunikation mit Labors. Kein Anwender muss hier über Schnittstellen, Kompatibilitäten oder Materialspezifikationen nachdenken, im System sind alle entsprechenden Parameter hinterlegt. Das ist nicht so selbstverständlich, wie es sich anhört. Wichtig ist auch der Aspekt der Validierung: Verknüpft der Anwender Einzellösungen zu einem Prozess, muss er selbst

sicherstellen, dass die Einzelteile tatsächlich miteinander funktionieren. Wir wissen, dass Zahnärzte sich um ihre Patienten und weniger um Technologien kümmern möchten. Daher bieten wir einen Workflow an, der Überraschungen minimiert und uhrwerkgleich funktioniert.

**Dentsply Sirona ist ein Komplettanbieter. Wie schafft es Ihr Unternehmen, der Bandbreite gerecht zu werden?**

Zum einen hören wir unseren Kunden sehr genau zu und kennen daher ihre Bedürfnisse. Zum anderen haben wir als Unternehmen höchste Ansprüche an die Qualität unserer Produkte und Workflows. Unser besonderer Vorteil liegt darin, all das aufeinander abzustimmen und für valide Prozesse zu sorgen: Wenn Sie als Anwender mit unseren Produkten arbeiten, können Sie sich darauf verlassen, dass sie verlässlich miteinander funktionieren.

**Dentsply Sirona ist eines der innovationsfreudigsten Dentalunternehmen am Markt und beeinflusst maßgeblich, was moderne Zahnmedizin heute zu leisten imstande ist. Wo sehen Sie die Trends und Entwicklungen in den kommenden Jahren?**

In vielen Bereichen befinden wir uns schon jetzt in der Zukunft. Nehmen Sie zum Beispiel die Bedeutung, die man der Zahnmedizin zunehmend schenkt. In der Vergangenheit wurde die Zahnmedizin in der Regel vollkommen getrennt zur Allgemeinmedizin betrachtet. Nun zeigen immer mehr Studien, dass unsere Mundgesundheit einen großen Einfluss auf die Gesundheit des gesamten Körpers hat. Dieses Verständnis ist ein großer Fortschritt und wird auch zukünftig Trends in der Zahnmedizin beeinflussen und vorantreiben.

In Deutschland heißt es „Gesundheit beginnt im Mund“, und das führt dazu, dass die Zahnmedizin nicht nur rein kurativ, sondern auch präventiv ist. Hinzu kommen klare Wünsche an die Ästhetik – schöne Zähne sorgen für eine bessere Lebensqualität, die nicht zu unterschätzen ist. Wenn wir über Ästhetik sprechen: Auf der IDS haben wir eine spannende Lösung zur Gestaltung eines Lächelns gezeigt, das ein Röntgenbild berücksichtigt und ein Patientenbild einbezieht. Dies ist so minimalinvasiv, wie es sich die Patienten wünschen. Die Patienten – insbesondere in Deutschland – möchten

ihre eigenen Zähne so lange wie möglich erhalten. Mit TruNatomy haben wir ein einzigartiges Endo-Behandlungssystem entwickelt, das minimalinvasive Endo-Behandlungen revolutioniert. Zudem wächst mit den neuen medizinischen Möglichkeiten auch das Bewusstsein des Patienten bezüglich der Materialien, die in ihrem Mund verwendet werden. Patienten wollen es sehr genau wissen und fragen nach Optionen. Die Zahl der Allergietest-anfragen bei Zahnärzten und Implan-

Zum einen hören wir unseren Kunden sehr genau zu und kennen daher ihre Bedürfnisse. Zum anderen haben wir als Unternehmen höchste Ansprüche an die Qualität unserer Produkte und Workflows.

tologen nimmt drastisch zu. Ich hatte es bereits erwähnt: Wir hören unseren Kunden zu. Dabei zu erfahren, was sie brauchen und wollen, mag etwas trivial klingen, aber wir können nur durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Praxis- und Laborpartnern, das heißt, Zahnärzten und Zahntechnikern, innovativ und erfolgreich sein. Das ist eine riesige und gleichzeitig überaus spannende Herausforderung.

## INFORMATION

### Dentsply Sirona The Dental Solutions Company™

Sirona Straße 1  
5071 Wals bei Salzburg  
Österreich  
Tel.: +43 662 2450-0  
[www.dentsplysirona.com](http://www.dentsplysirona.com)



Infos zum Unternehmen