

# Mit smarten Maschinen, Führungskompetenz und KI in die digitale Zukunft!

**VERANSTALTUNG** Miteinander und füreinander – und doch auch jeder für sich in seinem Team! Seit 20 Jahren verzahnt der CompeDent-Verband unabhängige, inhabergeführte Dentallabore in Deutschland zu einem starken Unternehmernetzwerk. Ihr Ziel: nicht nur für sich erfolgreich zu sein und patientengerechten Zahnersatz zu fertigen, sondern auch die Praxiskunden bestmöglich zu unterstützen. Unter dem Titel „Forum 365° Zukunftssicherheit“ feierten die 28 Mitgliedslabore Mitte September ihr 20-jähriges Jubiläum mit einer zweitägigen Fachtagung in Wetzlar. Dabei blickten die 120 Zahntechniker nicht nur zufrieden zurück, sondern auch zuversichtlich in die digitale Zukunft – mit fünf renommierten Zukunftsforschern und Wirtschaftsexperten.



Das gefüllte Auditorium beim „Forum 365° Zukunftssicherheit“.

Wie können Betriebe ihre Potenziale nutzen, um neue Ideen zu entwickeln? Welche Kommunikationsformen bergen Chancen bzw. Risiken? Wie werden digitale Daten und Informationen künftig organisiert? Beim Zukunftsforum der CompeDent drehte sich alles um Erfolg versprechende Perspektiven für morgen und übermorgen und damit auch um die Zukunftssicherheit von Laboren und Zahnarztpraxen.

Als erster Referent sprach Dr. Ulrich Eberl über „Das Lächeln der smarten Maschinen“. Zur Verdeutlichung, was Roboter bereits leisten können, hatte der Wissenschaftsjournalist seinen digitalen Schützling Nao Bluestar mit-

gebracht, der den Zahntechnikern unter anderem Tai Chi demonstrierte und Hamlet rezitierte. Dr. Eberl: „Smarte Maschinen wie mein Nao können lesen, laufen, greifen, sprechen, zuhören sowie Daten analysieren und dazu lernen; Situationen bewerten können sie nicht.“

## Keine Angst vor dem Lächeln der smarten Maschinen!

Der studierte Biophysiker stellte einige Bereiche vor, in denen Menschen bereits von smarten Maschinen übertroffen werden. So können sie 200 Millionen Seiten in zwei Sekunden lesen und

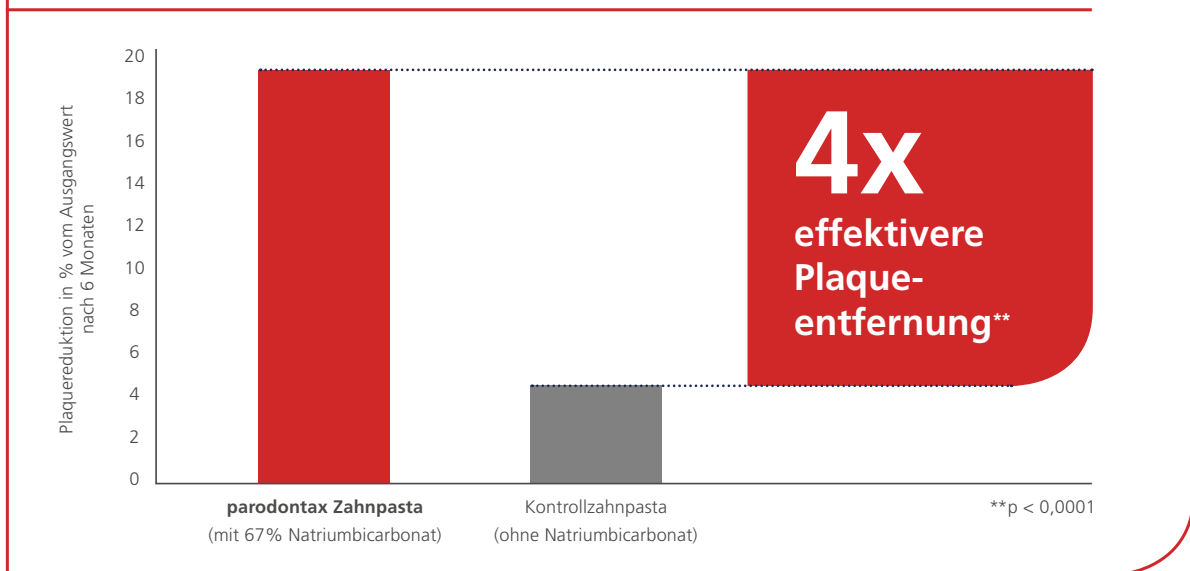
Maschinen vorausschauend warten – mit exponentiell zunehmender Rechnerleistung. Der Zukunftsforscher erklärte: „Bis zum Jahr 2040 werden smarte Maschinen tausendmal mehr leisten, speichern und übertragen können als heute. Dennoch: So schlau sie auf ihrem Gebiet sind, so fachidiotisch sind sie anderswo.“

Um die Vernetzung von dezentral vorhandenen Informationen, sogenannte Blockchains, ging es im Vortrag von Dr. Uve Samuels. Der Geschäftsführer der Hamburg School of Business Administration erläuterte: „Daten und Bildung sind das neue Kapital, Blockchain ist unsere Chance. Für Konsumenten

# HELFEN SIE IHREN PATIENTEN AUF DEM WEG ZU GESUNDEM ZAHNFLEISCH

**DIE NEUE PARODONTAX COMPLETE PROTECTION:** VERBESSERTER GESCHMACK MIT 8 VORTEILEN FÜR GESÜNDERES ZAHNFLEISCH UND STÄRKERE ZÄHNE

**Signifikant** effektivere Plaqueentfernung nach 6 Monaten bei zweimal täglicher Anwendung\*



**Empfehlen Sie Ihren Patienten parodontax**



„Als Führungskraft muss man darauf achten, dass Mitarbeiter nicht nur kompetent und qualifiziert, sondern auch gesund und motiviert sind, dass sie sich wohlfühlen, selbstbestimmt und -organisiert arbeiten können und sie sich mit ihren Aufgaben und ihrem Arbeitgeber identifizieren. Nur so kann man in einer immer digitalisierteren Welt den Produktionsindex erhöhen und dem Fachkräftemangel entgegenwirken.“

Prof. Dr. Jutta Rump,  
Direktorin des Instituts für Beschäftigung und  
Employability, Ludwigshafen

sind etablierte Plattformen wie Amazon und Facebook zuckersüß, sie sind es aber auch für den Markt und seine Anbieter!“ Während seines inspirierenden Referats bezog er die Zuhörer immer wieder in seine Überlegungen mit ein und ging mit ihnen auf „Customer Journey“: „Denken Sie stets vom Kunden aus: Was braucht er? Welche Leistungen können Sie ihm und seinen Kunden anbieten?“

Am Ende lobte er das Engagement des CompeDent-Verbands: „Sie sind auf dem richtigen Weg, denn in Ihrer Gruppe leben Sie vernetztes Denken schon seit vielen Jahren und offerieren ihren Kunden spezielle Dienstleistungen, um sie zu entlasten.“ Sein Schlussappell: „Das Teilen von Daten und Wissen wird immer wichtiger; nutzen Sie digitale Chancen und tauschen Sie sich weiterhin konsequent mit dem Zahnarzt aus!“

### Führungskompetenz zwischen Kontrolle und Vertrauen

Als dritte Referentin sprach Prof. Dr. Jutta Rump. Die Direktorin des Instituts für Beschäftigung und Employability in Ludwigshafen ging der Frage nach: Welche Rahmenbedingungen müssen Führungskräfte in einer digitalisierten Welt für ihre Mitarbeiter schaffen, um ihren Betrieb zukunftsfest zu machen? Bevor sie Lösungswege aufzeigte, stellte sie fest: „Wir leben in einer Welt, die uns als Unternehmer zerreißt zwischen Kosten- und Innovationsdruck, schnellem und langsamen Denken, zwischen Sicherheit und Flexibilität, Kontrolle und Vertrauen, aber auch zwischen Fachkräftengpass und Personalanpassung. Wie können wir also unsere Mitarbeiter führen, wenn Veränderung, Unsicherheit und Komplexität zu einem Normalzustand geworden sind?“

Als Führungskraft müsse man darauf achten, dass Mitarbeiter nicht nur kompetent und qualifiziert, sondern auch gesund und motiviert sind, dass sie sich wohlfühlen, selbstbestimmt und -organisiert arbeiten können und sie sich mit ihren Aufgaben und ihrem Arbeitgeber identifizieren. Nur so könne man in einer immer digitalisierteren Welt den Produktionsindex erhöhen und dem Fachkräftemangel entgegenwirken.

Nach einer fröhlichen Jubiläumsfeier am Abend mit einem intensiven Austausch von Labor zu Labor ging es am nächsten Tag mit dem „Internet of Things“ (IoT) weiter: Dirk Mühlenweg, Head of IoT for Government Industry bei IBM in München, beschrieb den CompeDent-Mitarbeitern, wie schnell neue digitale Geschäftsmodelle durch die zunehmende Vernetzung zwischen smarten Dingen entstehen und realisiert werden können: „Die digitale Transformation wird viele neue Chancen mit sich bringen – ob verbesserte Prozesse bei reduzierten Kosten, neue digitale Geschäftsmodelle und Produkte oder verbesserte Kundenerfahrungen.“

Grundlegend für neue digitale Geschäftsideen ist für ihn der serviceorientierte Kundennutzen. So könne die elektronische Gesundheitsakte durch die Verknüpfung von persönlichen Medikationsplänen, Arztdateien, Vorsorgeterminen, Impfstatus und Krankheitsverläufen zu erweiterten Dienstleistungen für den Patienten führen. Mühlenweg weiter: „Bereits heute wird künstliche Intelligenz zur Früherkennung von Hautkrebs, zur Diabetessteuerung und zur Blutdrucküberprüfung eingesetzt. KI mit IoT-Technologie kann also Risiken frühzeitig erkennen und gegensteuern – eine Riesenchance für das Gesundheitswesen!“

### Zielgruppen und Marketing neu gedacht

Die Seniorberaterin der Kieler Agentur New Communication Mandy Stegmann prognostizierte im Schlussvortrag den „Tod der Zielgruppe“. Da sich Menschen in ihren sozialen Milieus oft irrational verhalten und verstärkt auf ihre individuellen Bedürfnisse achten, würden soziodemografische Angaben nicht mehr zur Zielgruppenbestimmung und damit zur treffsicheren Kundenansprache ausreichen: „Wir leben in einer komplizierten Multioptionengesellschaft, deshalb müssen wir in Lebensstilen denken – wie dem Sinn-Karrieristen, Mainstreamer, Neo-Hippie oder dem Free Ager.“

Im zweiten Teil ging sie auf den Einfluss von Social Bots im Marketing ein. So könnten diese viele Aufgaben wie Datenrecherche und -auswertung sowie das Liken, Kommentieren und Kreieren von Inhalten übernehmen. Sie könnten den Kundenservice ergänzen, aber auch das Konsumentenverhalten ausspähen und vorausahnen. Stegmann resümierte: „Wenn es um Effizienzgewinn, Reichweite, Service und kreative Kampagnen geht, können uns Social Bots sinnvoll entlasten. Doch Vorsicht: Sie können uns auch entmündigen und mit verfälschten Daten manipulieren!“

Alles in allem hat die Jubiläumsveranstaltung der CompeDent einmal mehr gezeigt, wie wichtig die analoge und die digitale Vernetzung und Kommunikation für die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens sind. Ob nun mithilfe von Social Bots, KI, IoT oder smarten Maschinen: Der Mensch hat es in der Hand, welche Chancen er für sich ergreift. Mit dem Wissen um die digitalen Möglichkeiten und dem Anspruch, dem Zahnarzt und seinen Patienten stets serviceorientiert zur Seite zu stehen, startet der Laborverbund mit seinen 950 Zahntechnikern garantiert zukunftsicher in die nächsten 20 Jahre.

### INFORMATION

**CompeDent GmbH & Co. KG**  
Leopoldstraße 36  
96450 Coburg  
Tel.: 09561 795842  
www.compedent.de



**Schief**  
wird 2020 gerade.



**Transparent.  
Unkompliziert.  
Komfortabel.**

Das Aligner-System von Straumann.



Mehr als  
12 Jahre Erfahrung



Präzise  
Fertigung



Straumann  
Support



Flexible  
Behandlungsoptionen

**clearcorrect**  
A Straumann Group Brand