

## Werkseigener Kundendienst bringt viele Vorteile

Ein erstes Fazit zum Direktvertrieb: Interview mit Thomas Blumenschein, Geschäftsführer von IC Medical.



Firmengebäude in Rudersberg-Steinberg.

Die IC Medical mit Sitz in Rudersberg-Steinberg nahe Stuttgart entwickelt und produziert Hygienelösungen für Kliniken, Facharztpraxen und Forschungsinstitute. Im Zentrum stehen die Thermodesinfektoren. Hier hat das Unternehmen im Februar 2020 eine neue Serie auf den Markt gebracht. Den Anfang machte der „HYG 5“ mit einer Kapazität speziell für niedergelassene Zahnärzte und Fachärzte. Zum selben Zeitpunkt starteten die Württemberger den Schwenk zum Direktvertrieb.

**Herr Blumenschein, seit rund einem halben Jahr liefern Sie Ihre neue HYG-Serie im Direktvertrieb. Was war der Grund?**

**Thomas Blumenschein:** Wir haben beobachtet, dass Marktführer seit mehreren Jahren einen immer größeren Einfluss auf die Depots nehmen. Das erschwert kleinen und mittelständischen Unternehmen, sich am Markt zu etablieren. Das wiederum erschwert den Wettbewerb. Demgegenüber haben wir uns im Unternehmen konsequent einen Handlungsrahmen erarbeitet. Wir haben einerseits eine gut funktionierende Logistik und Marketingabteilung aufgebaut. Und zweitens bilden wir seit Langem eigene Servicetechniker aus. Die Einführung der neuen HYG-Serie war für uns also der richtige Zeitpunkt für einen strategischen Wechsel.

**Und wie sehr sehen Sie den Direktvertrieb als ausschlaggebenden Faktor?**

Wir haben aus jahrzehntelangen Erfahrungen heraus ein Konzept samt Produktlinie entwickelt, das in seiner Art nur im Direktvertrieb funktionieren kann. Das bedeutet für uns, wir haben in allen Stadien eine direkte Beziehung zum Kunden. Und wir selbst definieren die geeigneten Vertriebskanäle zu ihm und behalten die Kontrolle über den Absatz der Produkte. Hinzu kommt ein auf die Ärzte zugeschnittenes Finanzierungskonzept, das die Finanzierungslast für sie in den Aufbauzeiten – oder in den Krisenzeiten, so wie jetzt – gering hält.



Thomas Blumenschein, Geschäftsführer der IC Medical.

**Wie muss man sich diesen werkeigenen Kundendienst vorstellen?**

Auch Medizinprodukte werden immer komplexer. Diese Entwicklung ist im Service-Fall für die Allround-Servicetechniker der Depots einfach nicht mehr lenkbar. Das war für uns der Grund, ein eigenes Servicenetz mit eigenen, gut geschulten und spezialisierten Servicetechnikern auszubauen. Sie sind ausschließlich für die Produkte der Firma IC Medical tätig, als Spezialisten für Wartung, Reparatur und Validierung. Bundesweit.

**Zurück zur HYG-Serie, zu der IC Medical umfangreiche Garantiepakete anbietet. Was ist die Grundlage dafür?**

Nach unserem Verständnis sucht der Kunde mit dem Produkt eine langfristige Bindung, ohne gleichzeitig vertieft persönlichen Aufwand betreiben zu wollen. Wir haben die Kapazitäten entwickelt, diesem Wunsch mit Garantiepaketen von bis zu fünf Jahren inklusive Wartung und Validierung zu entsprechen.

**Die Instrumentenaufbereitung steht in den Praxen nicht im Fokus. Wo sehen Sie sich da mit dem Angebot von IC Medical?**

Wir sehen uns als Dienstleister, der sein Produkt in der Anwendung so einfach wie möglich macht. So, dass der Praxisbetreiber eine regelkonforme und rechtssichere Lösung vorfindet, die außerdem den individuellen Praxisanforderungen entspricht.

**Was sind nun Ihre konkreten Erfahrungen?**

Unser Konzept der HYG-Serie, gepaart mit den Dienstleistungen, scheint aufzugehen. Trotz Pandemie und der damit verbundenen Versicherung haben wir in den ersten sechs Monaten ein Plus von 14,3 Prozent erwirtschaftet. Wir sehen durchaus deutlich mehr Potenzial, denn noch steht in manchen Fachbereichen die maschinelle Instrumentenaufbereitung nicht an erster Stelle. Da gibt es in einzelnen Bundesländern sehr großen Nachholbedarf. Fachkräftemangel und Arbeitsschutz werden das forcieren. Nichtsdestotrotz hat die Pandemie deutlich gezeigt, dass in Deutschland ein gutes Hygienemanagement vorherrscht.

**Soviel zum Binnenmarkt. Wie sehen Sie die Entwicklung der maschinellen Aufbereitung im europäischen Kontext?**

Einen markanten Zuwachs sehen wir auf dem skandinavischen Markt. In den südlichen Ländern Europas wird das Thema leider noch sehr stiefmütterlich behandelt, trotz der entsprechenden EU-Regularien. Gerade jetzt ist die Exekutive dieser Länder sehr stark gefordert. Ich denke, hier muss ein Umdenken zum Wohle der Gesundheit stattfinden. Grundsätzlich nehmen wir von IC Medical das als Anlass, mit der gleichen Strategie der Direktvermarktung in anderen Ländern Europas fortzufahren.

**Vielen Dank für das Gespräch.**

**IC Medical GmbH**

Tel.: +49 7181 7060-0  
www.icmedical.de

ANZEIGE

# OroTox®

## Zahngesundheit ist messbar!

**Jetzt 10 % sparen!\* | Code: DT\_06\_0920**

Frühzeitige Bestimmung von infektions- & füllungsbedingten Giften.

Möglicher Einsatz bei:

- wurzelgefüllten Zähnen
- FDOK / NICO
- sonstigen Zahnstörfeldern



\* Sparen Sie mit Ihrem Vorteilscode 10% auf Ihre nächste Bestellung. Nur einmalig auf Reagenzien einlösbar und nicht mit anderen Rabatten und Angeboten kombinierbar.

Registrieren, bestellen und Code aktivieren unter:  
**www.shop.orotox.de**

OroTox® International | Grünwalder Str. 1 | D-81547 München  
T. +49 89 38 17 91 05 | www.orotox.de | office@orotox.de



## Der Wachstums-Boost für Ihre Zahnarztpraxis

Praxisumsatz steigern  
& Fortbildung kostenlos erhalten



Steigern Sie Ihren Praxisumsatz und erhalten Sie bis zu 60 Neupatienten im Jahr durch digitales Terminmanagement von Doctolib.\*



Nur für kurze Zeit:  
Jetzt mit Doctolib starten und kostenlos Weiterbildungen und Fortbildungspunkte Ihrer Wahl erhalten.

Jetzt mehr erfahren :

[www.doctolib.info/boost](http://www.doctolib.info/boost)

oder

030 255 585 428

