

**SERVICEMELDUNG** // Der technische Service ist eine wichtige Grundlage für den reibungslosen Arbeitsablauf in der Zahnarztpraxis. Von der Installation neuer Geräte über die Wartung bis zum Remote- oder Vor-Ort-Service und einer etwaigen Reparatur – die Servicetechniker vom Dentalfachhändler bieten das komfortable Gesamtpaket.

## RUNDUM-PAKET: WENN DER SERVICETECHNIKER WIEDER KLINGELT

Natascha Hollingshead-Tamer/Langen

Fehlermeldung „92“ am Steri, unrund laufendes Winkelstück, aufgeheizter Mikromotor, blinkendes Warnlämpchen am Röntgengerät, Fehlermeldung an der CAD/CAM-Maschine ... jetzt ist Erste Hilfe gefragt. Der technische Support vom Dentalfachhändler ist schnell vor Ort und beweist sich als „Retter in der Not“. Doch im Idealfall kommt es gar nicht so weit, denn Serviceverträge integrieren die Wartung der Geräte und stellen deren Funktionsfähigkeit sicher.

### Einer für alles: 360°-Service

Dentaldepots bieten ein breites Portfolio an Service- und Dienstleistungen, z.B. Montage und Installation, Einweisung und Schulung, Wartung und ggf. Reparatur. Kunden schätzen die umfangreiche „InstandhaltungspaLETTE“, denn die Vielzahl an Geräten in der Praxis verlangt hohe Zuverlässigkeit. Der Gerätekomplexität begegnen Dentaldepots mit einem breit aufgestellten Team. Ein Teil der Spezialis-

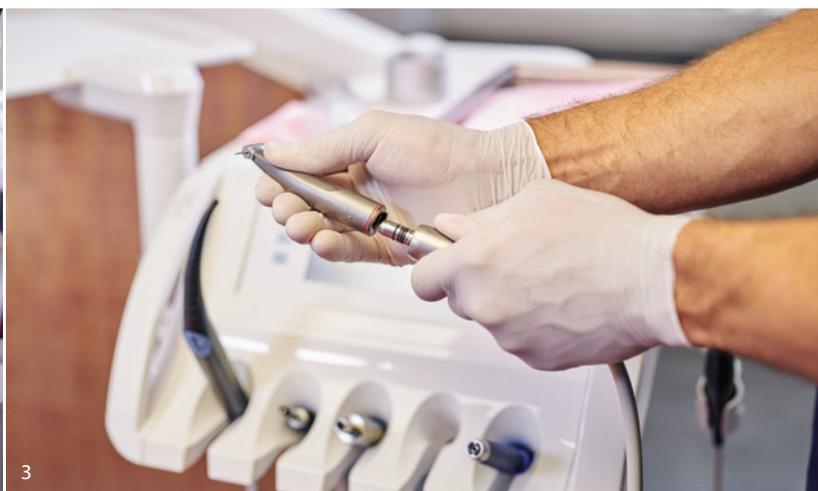
ten kümmert sich um Behandlungseinheiten, andere sind Profis in Sachen digitale Röntgengeräte und wieder andere sind für IT-Netzwerke, CAD/CAM-Technik oder Hygiene zuständig. Die Servicetechniker werden kontinuierlich nach den neuesten Richtlinien (z.B. DIN-Norm) und Herstellerangaben geschult. Dadurch wird sichergestellt, dass mit der rasanten technischen Entwicklung und dem wachsenden Produktportfolio der Dentalbranche Schritt gehalten werden kann. Das technische Serviceteam eines Depots kann somit die Betreuung aller Geräte abdecken.

Abb. 1: Dentaldepots bieten ein breites Portfolio an Service- und Dienstleistungen.



### Regional vor Ort

Viele Zahnarztpraxen entscheiden sich für einen Serviceplan, der u.a. die Gerätewartung integriert. Sie erhalten einen persönlichen Ansprechpartner und bei Bedarf die schnelle Lösung eines Problems. Die technischen Spezialisten der Fachhändler sind mit den Geräten unterschiedlichster Hersteller vertraut – von der 20 Jahre alten Behandlungseinheit bis hin zum aktuellen CAD/CAM-System. Da Depots regional gut aufgestellt sind, können Kunden in ländlichen Gebieten ebenso schnell und flexibel besucht werden wie die in Ballungsräumen. „Die Erfahrung zeigt, dass die Nähe zum Kunden wichtig ist. Bundesweit sind bei uns



**Abb. 2:** Der Großteil aller eingehender Aufträge wird am gleichen oder nächsten Tag abgeschlossen. Dadurch ergibt sich eine hohe Sicherstellung des Praxis- und Laborablaufs. **Abb. 3:** Die angebotenen Serviceleistungen begleiten den kompletten Lebenszyklus eines Gerätes von der Montage über Wartung bis zur Demontage.

über 400 Techniker im Einsatz“, sagt Alexander Toscher (Leiter Technischer Service bei Henry Schein Dental Deutschland GmbH). Die regionale Abdeckung wird zum Teil der Daseinsvorsorge für die Zahnarztpraxen, denn der reibungslose Praxisablauf ist sichergestellt.

## Montage und Einweisung

Auch bei der Installation von Geräten glänzt der technische Service von Depots mit einem Rundum-Paket. Der geschulte Techniker übernimmt alles rundum Bereitstellung und Installation – einfach, schnell und zuverlässig! Bei einer professionellen Einweisung wird die Funktionalität erläutert. Wertvolle Tipps aus dem persönlichen Erfahrungsschatz ergänzen die Instruktionen. Auch bezüglich der Pflege wird informiert, denn einfache Wartungsarbeiten können vom Praxispersonal vorgenommen werden.

## Instandhaltung

Vorbeugen ist besser als heilen – dieses Motto gilt auch für Geräte in der Zahnarztpraxis. Abgedeckt werden kann dies durch Wartungsverträge. Dentaldepots konzipieren intelligent aufgestellte Servicepläne, sodass sich die regelmäßige Wartung gut mit dem Praxisablauf koordinieren lässt.

Komfortabel: Ein Recall-System erinnert automatisch an die nächste Wartung. Wunschtermine werden mit Priorität behandelt. Transparente Wartungsverträge machen die Kosten für den Gerätepark kalkulierbar. In der Regel sind die Kosten für die Arbeitszeit des Technikers, die Anfahrtkosten sowie die Wartungskits inkludiert. „Es gilt zu bedenken, dass die Instandhaltung des Praxisequipments – oft hochwertige Investitionsgüter – den wirtschaftlichen Erfolg der Praxis unterstützt.“

## Reparatur

Kommt es zum Defekt eines Gerätes, ist der technische Service schnell vor Ort. Dentaldepots arbeiten mit professionell organisierten Serviceteams, die in jeder Region verfügbar sind und schnell auf Anliegen reagieren. „Liegt ein akuter Defekt vor, bekommen die Kunden in etwa 90 Prozent der Fälle am selben oder nächsten Tag ‚Besuch‘ von uns“, betont Alexander Toscher. Über einen Remote-Service werden kleinere Defekte oft per Fernwartung gelöst. Liegt ein größerer Defekt vor, wird das Gerät vor Ort einsatzbereit gemacht. Müssen Teile ausgetauscht werden, bietet der lizenzierte Fachhandel eine durchgängige Abdeckung an Originalteilen. Ist ein Geräteausfall unvermeidbar, hilft der technische

Service über das regionale Depot mit einem Leihgerät aus.

## Kurzfristig gespart, teuer bezahlt

Die Kostenersparnis, die eventuell durch den Kauf von Produkten oder Geräten bei Drittanbietern auftritt, sorgt oft nur kurzfristig für Freude. Durch Vorteile sowie technische Dienstleistungen und das serviceorientierte Rundum-Paket des Dentalfachhändlers profitiert der Kunde nachhaltig. Zahnarztpraxen und Dentallabore erhalten auf vielen Ebenen sachdienliche Unterstützung. Die technischen Mitarbeiter des Dentalfachhandels sind immer auf dem aktuellen Stand der Technik. Sie beraten, informieren, helfen, reparieren und haben für Fragen ein offenes Ohr. Wenn der Servicetechniker wieder klingelt... letztlich kommt ein guter persönlicher Kontakt nicht nur der technischen Ausstattung der Praxis zugute, sondern ist auch menschlich ein großer Gewinn.

### HENRY SCHEIN DENTAL DEUTSCHLAND GMBH

Monzastraße 2a  
63225 Langen  
Tel.: 0800 1400044  
Fax: 08000 400044  
E-Mail: info@henryschein.de  
www.henryschein-dental.de