

**INTERVIEW //** Der rapide technische Wandel bringt viele Erleichterungen, setzt jedoch auch ein entsprechendes Fachwissen zur Nutzung der komplexen technischen Lösungen voraus. So werden im zahnmedizinischen Bereich Service-Techniker immer wichtiger, um Zahnarztpraxen bei technischen Schwierigkeiten sowie bei der Installation und Wartung neuer Geräte zu unterstützen und stets einen einwandfreien Arbeitsablauf zu garantieren. Die DENTALZEITUNG sprach mit Christoph Bönig, dem Geschäftsführer der Bönig Dental GmbH, über die aktuellen Entwicklungen und den Stellenwert der Service-Abteilung im klassischen Depot.

## PRAXISBETRIEB OHNE TECHNISCHE HELFERLEIN?

Antje Isbaner/Leipzig

### Welche Rolle spielt die Service-Abteilung im klassischen Depot?

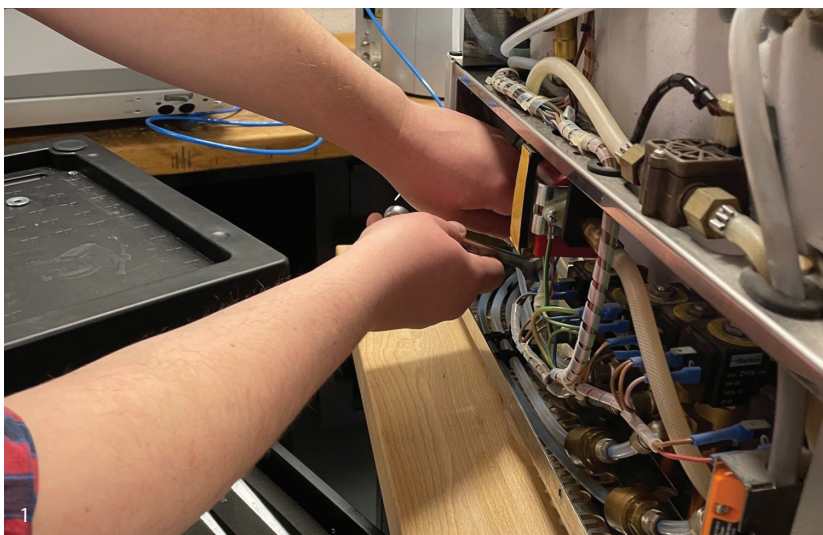
Die Zeiten haben sich geändert, und wie in allen Branchen hat sich auch der Dentalmarkt aus Sicht eines Dentaldepots gerade in den letzten beiden Dekaden erheblich gewandelt. Kam der klassische Dentalhandel ursprünglich, wie es der Name schon suggeriert, vom Ein- und Verkauf dentalmedizinischer Produkte, so liegt die Aufgabe eines Dentaldepots heute, und in Abgrenzung zum reinen Online-Handel, in der ganzheitlichen Betreuung seiner Kunden. Neben den her-

kömmlichen Tätigkeitsfeldern wie Beratung, Planung etc., bildet der technische Support, in Form von Service-Technikern, die vor Ort beim Kunden zur Gewährleistung eines reibungslosen Arbeitsablaufes die Geräte installieren, warten und reparieren, eine immer wichtiger werdende Säule, um den täglichen Bedarf an technischer Unterstützung zu erfüllen.

### Weshalb werden Service-Techniker so häufig in Zahnarztpraxen benötigt?

Im Gegensatz zu beispielsweise einer Allgemeinanzpraxis ist eine Zahnarztpraxis

in ihrer Form weitaus technischer ausgeprägt. Wasser-, Luft-, Sauganschlüsse, Elektronikbauteile sowie mechanische Komponenten in Behandlungseinheiten, Röntgen-, Aufbereitungs- und Kleingeräten erfordern mitunter eine sorgfältige und regelmäßige Pflege. Zudem ist der Faktor Zeit entscheidend, denn ähnlich wie bei einer Fluggesellschaft können Praxis und Labor nur arbeiten, wenn der „Vogel“ in der Luft ist – das heißt, wenn sämtliche Geräte einwandfrei funktionieren und den ihnen zugeschriebenen Dienst verrichten.



### Welche Bereiche decken die Service-Techniker ab?

Das Angebotsportfolio umfasst von der Installation von Neugeräten, über Wartung und Reparatur von Bestandsgeräten, die Validierung beider, die Durchführung von (Abnahme-)Prüfungen bis hin zur Implementierung und Verknüpfung mit dem Praxisnetzwerk sämtliche Komponenten (Abb. 1). Die Betreuung der Kunden durch

**Abb. 1:** Das Angebotsportfolio umfasst u.a. die Installation von Neugeräten, Wartung und Reparatur von Bestandsgeräten sowie die Verknüpfung mit dem Praxisnetzwerk.



Abb. 2 und 3: Die wichtigsten Ersatzteile und Werkzeuge führen Service-Techniker in ihrem Reise-  
lager, d. h. in ihrem Fahrzeug, mit.

den technischen Außendienst, sprich die Service-Techniker, gestaltet sich teilweise sehr komplex, da die Themengebiete weit gestreut und die Bandbreite der technischen Probleme, bedingt durch eine Vielzahl von Herstellern, Produktgattungen und -generationen, die aufeinander abgestimmt sein müssen, enorm hoch ist.

#### Handelt es sich bei einem dentalmedizinischen Service-Techniker um einen Ausbildungsberuf?

Der Beruf eines dentalmedizinischen Service-Technikers ist kein klassischer Ausbildungsberuf, weshalb meistens Quereinsteiger mit dem Hintergrund einer Ausbildung im elektronischen, mechanischen, EDV-technischen oder auch

mechanischen Bereich intensiv angelernt und fachspezifisch ausgebildet werden müssen.

#### Wie funktioniert eine solche „Ausbildung“ dann konkret?

Technisches Wissen sowie handwerkliche Fähigkeiten bringen die Leute durch ihren Ausbildungsberuf mit. Ansonsten werden Quereinsteiger durch interne Workshops, durch Mitreisen und den Austausch mit erfahrenen und bereits länger beschäftigten Technikern fachspezifisch angelernt. Zudem werden gemeinsam mit den Industriepartnern und Lieferanten des Dentalhandels umfangreiche Schulungen sowie Weiterbildungskurse konzipiert und angeboten, um Fachwissen und Expertise

zu schaffen und diese regelmäßig aufzufrischen.

#### Ein fundiertes Fachwissen ist wahrscheinlich die „halbe Miete“ an der Front?

Expertise gewinnt! Denn nur durch Kenntnis der Funktionsweise der Geräte sowie hinsichtlich der Abstimmung unterschiedlicher technischer Bausteine in Praxis und Labor aufeinander kann die Funktionalität gewährleistet und schnelle bzw. umfassende Lösungswege geschaffen und umgesetzt werden. Unabhängig von der fachlichen Kompetenz sind allerdings Faktoren wie Freundlichkeit, Transparenz, Schnelligkeit und Sauberkeit mindestens genauso wichtig und runden den Gesamteindruck des Einsatzes ab.

#### Wie werden die Techniker-Einsätze bei Ihnen im Haus koordiniert?

Über unsere Disposition bzw. die Damen und Herren in der Auftragsannahme. Hier werden Anfragen entgegengenommen, Sachverhalte bzw. Probleme so weitreichend wie möglich vorsondiert, Ersatzteile bestellt und kommissioniert sowie die Einsätze der Techniker disponent.

#### Handelt es sich Großteils um planbare Einsätze?

Schätzungsweise sind 60 Prozent aller Einsätze im Voraus und mit entsprechendem Vorlauf sowie in Absprache mit den Kunden planbar. Der Rest der Einsätze kommt kurzfristig im laufenden Tagesgeschäft rein, wenn bei den Kunden technische Defekte auftreten.

#### Wie funktioniert das, wenn sich an einem Tag exorbitant viele unvorhersehbare Anfragen bzw. technische Ausfälle häufen?

Selbstverständlich ist es das größte Bestreben der Disposition, sämtliche Kundenanfragen und -probleme umgehend zu bearbeiten und dem Kunden einen schnellstmöglichen Lösungsansatz zu offerieren. Klar treten auch mal knifflige Situationen auf: Es gibt schlichtweg Tage, an denen von Kundenseite übermäßig viele technische Ausfälle gemeldet werden, krankheitsbedingte Personalausfälle oder andere unvorhergesehene Situationen zusammenkommen und die ursprüngliche Tagesplanung hinfällig machen.



Abb. 4: Ersatzteile im Depot lagernd.

In einem solchen Fall müssen Einsätze priorisiert, aufeinander abgestimmt und entsprechend umgesetzt werden. Letztlich gibt es immer einen Lösungsweg, welcher in Abstimmung mit den Kunden diese zufriedenstellt – auch wenn ein wenig Flexibilität von allen beteiligten Parteien notwendig ist.

Sind beispielsweise sämtliche Service-Techniker mit geplanten Reparaturen, Wartungen und Montagen beschäftigt und es ruft unvermittelt ein Kunde an, bei welchem z.B. Wasser an einer Behandlungseinheit austritt, so muss diesem „Notfall“ selbstverständlich Vorrang gegeben werden, um Folgeschäden an Gerät und Bauwerk zu vermeiden. Klar ist es nicht so schön für Kunden, wenn die länger schon

vereinbarten Plan-Termine kurzfristig verschoben werden müssen, aber sicherlich wünscht sich jeder Kunde in einer solchen Situation eine für sich ebenso schnelle Behebung. Und wenn man den Sachverhalt sowie die Dringlichkeit des Notfalles offen und transparent erklärt, ist das Verständnis in den allermeisten Fällen auch da.

### **Können die meisten Fälle direkt vor Ort geklärt bzw. die Fehler von den Service-Technikern unmittelbar behoben werden?**

Das ist natürlich das Ziel und oftmals der Fall. Hier spielt es eine große Rolle, inwieweit der Defekt im Vorfeld durch telefonische Rücksprache eingegrenzt und lokalisiert werden kann. Die wichtigsten und

am häufigsten benötigten Ersatzteile und Werkzeuge haben die Service-Techniker in ihrem Reiselager, d.h. in ihrem Fahrzeug, dabei (Abb. 2 und 3). Allerdings müssen ebenso häufig Fehler vor Ort identifiziert werden, da dies aus der Ferne und aufgrund der Komplexität der Geräte nicht möglich ist. Nach Analyse in der Praxis müssen ggf. spezielle Ersatzteile über den Hersteller bestellt werden, wodurch ein Folgeeinsatz des Technikers beim Kunden zum Einbau dieser notwendig wird. Leider ist es, wie gesagt, aufgrund der Fülle von Gerätschaften unterschiedlichster Hersteller aus allen Baujahren nicht möglich, sämtliche Ersatzteile im Depot lagernd zu haben, geschweige denn, diese im Auto mitzuführen (Abb. 4). Die logistische Zusammenarbeit mit den Herstellern klappt aber in den allermeisten Fällen einwandfrei, sodass eine sehr schnelle Fehlerbehebung und damit eine kurze Ausfallzeit bei den Kunden gewährleistet werden kann.

### **Betreut dann letztlich ein und derselbe Techniker den Reparaturfall von Anfang bis Ende?**

Selbstverständlich versuchen wir die Abwicklung jedes Falles mit einem federführenden Techniker zu disponieren. In Ausnahmefällen, gerade wenn zur Lösung mehrere Besuche notwendig sind, kann es vorkommen, dass das z.B. krankheitsbedingt organisatorisch nicht möglich ist. Hier gewährleisten wir aber den internen Wissenstransfer, sodass die Weiterführung der Arbeit nahtlos möglich ist.

### **Herzlichen Dank für das Gespräch!**

**BÖNIG DENTAL GMBH**  
Thorackerstraße 16  
96052 Bamberg

# 2021

ZWP DESIGNPREIS 2021

## Deutschlands schönste Zahnarztpraxis.

WWW.DESIGNPREIS.ORG



© Michael — stock.adobe.com

● Jetzt bis zum 1.7.2021 bewerben

**ZWP** ZAHNARZT  
WIRTSCHAFT PRAXIS