

Kolumne  
Digitaler Vertrieb für Dentallabore

Thorsten Huhn  
handlungsschärfer



## Storytelling im digitalen Vertrieb

Es ist Montagmorgen. Es ist einer dieser Montagmorgen, denen ein relaxtes Wochenende vorausgegangen ist. Kein Platz für Gedanken an die Arbeit. Bis jetzt. Und dann überkommt mich das bittere Gefühl, dass ich den Termin für die Abgabe meiner Kolumne versäumt habe.

**K**alendercheck. Wahrheit schwarz auf weiß. Der Termin war schon vor einer Woche. Wie konnte ich das übersehen? Panik! Also Telefon in die Hand nehmen und erst einmal die Redaktion anrufen. Die Reaktion auf der anderen Seite der Leitung pendelt zwischen gelassen und amüsiert, denn schließlich liegt der Drucktermin noch in weiter Ferne. Beruhigung auf meiner Seite. Durchatmen. Loslegen.

### Über Botschaften, Erinnerungen und Gefühle

Das ist meine Story. Genau so vor einer Stunde passiert. Das hat mich derart beschäftigt, dass ich mein eigentlich vorgesehene Thema für diese Kolumne einfach gekippt habe. Stattdessen schreibe ich jetzt etwas zum Thema Storytelling, weil das meiner Ansicht nach in den Up-to-date-Vertrieb gehört. Selbstverständlich auch in den digitalen Vertrieb.

Eine Geschichte oder Story transportiert auf eine sehr lebendige Weise eine Botschaft, weckt Gefühle und nimmt Lesende auf eine Reise mit. Mein Thema hat jeder so schon einmal erlebt. Schlimmstenfalls hat meine kurze Geschichte vom heutigen Morgen die Erinnerung an einen versäumten, wichtigen Termin wieder hochgeholt und diesen faden Beigeschmack ausgelöst, den nur immer wieder auftauchende Probleme, die noch nicht gelöst wurden, verursachen. Die Botschaft dahinter? Ein besseres Zeitmanagement! Auch, wenn in meiner Story das Happy End auf einem Silbertablett serviert wurde, gehen verpasste Termine ja nicht immer so glimpflich aus.

### Zutaten für eine gute Geschichte

Es braucht wahrlich nicht viel, um eine gute Geschichte zu erzählen.

- Eine Handlung, in der Regel erzählt von einem nicht so guten Anfang zu einem Happy End
- Ein Problem, das sich durch die Handlung durchzieht und (bestenfalls) gelöst wird
- Ein\*e Hauptdarsteller\*in, die/der mit der Last des Problems zu kämpfen hat
- Ein\*e Held\*in, die/der zur Hilfe eilt

### Storyst auf Instagram & Co.

Geschichten lassen sich überall erzählen. Daher auch im Vertrieb. Die Preisgabe einer persönlichen Geschichte hat im Verkaufsprozess schon viele Kaufende auf unterhaltsame Weise begeistert. Nur bitte nichts erfinden! Ich kann eine Geschichte erzählen oder aufschreiben. Daher ist eine Geschichte auch für Instagram, Facebook und Co. ein vertrieblisches Stilmittel, mit dem Menschen super erreicht werden können. Meine Story von heute Morgen möge bitte daran erinnern, dass derlei Anekdoten auch im Dentallabor passieren. Häufiger als man denkt. Ein tolles Produktbild von einer fantastischen Krone wird dann lebendig, wenn das Labor dazu eine Geschichte erzählen kann. Nur bitte nicht: Wir haben die innovative, transluzente und nicht-Chipping-freie Krone entwickelt. Das lockt heute keinen mehr hinter dem Ofenrohr hervor.

### Kontakt

**Thorsten Huhn – handlungsschärfer**  
Liegnitzer Straße 27  
57290 Neunkirchen  
Tel.: +49 2735 6198482  
mail@thorstenhuhn.de  
www.thorstenhuhn.de

Infos zum Autor



## MDR: Die Verunsicherung ist groß, das Halbwissen auch (Teil 3)

Ein Beitrag von Dirk Schmoltdt.

Im letzten Teil der Artikelreihe zur MDR werden Haftungsfragen geklärt sowie eine Zusammenfassung aller Maßnahmen geliefert, die zur endgültigen Umsetzung der MDR im Unternehmen nötig sind.



### Haftung

Zu Haftungsfragen ist in der MDR Artikel 10 Punkt 16 geregelt: „Natürliche oder juristische Personen können für einen Schaden, der durch ein fehlerhaftes Produkt verursacht wurde, gemäß dem geltenden Unionsrecht und dem geltenden nationalen Recht Schadensersatz verlangen. Die Hersteller treffen Vorkehrungen, die der Risikoklasse, der Art des Produkts und der Unternehmensgröße angemessen sind, um eine ausreichende finanzielle Deckung ihrer potenziellen Haftung gemäß der Richtlinie 85/374/EWG zu gewährleisten, unbeschadet strengerer Schutzmaßnahmen nach nationalem Recht.“ In Artikel 10 (16) MDR wird Bezug genommen auf die „Richtlinie des Rates“ vom 25.07.1985 zur Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Haftung für fehlerhafte Produkte (85/374/EWG). Die Umsetzung der Richtlinie ins nationale Recht ist das Gesetz über die Haftung für fehlerhafte Produkte (Produkthaftungsgesetz – ProdHaftG). Dieses Gesetz trat bereits am 01.01.1990 in Kraft. Der Hersteller eines Produktes haftet hiernach ggf. für den Schaden, der durch einen Fehler dieses Produkts verursacht worden ist.

### Minivariante für das Unternehmen

Für dematec mit gültigem Zertifikat nach Richtlinie 93/42/EWG bis 2024 heißt das als Minivariante, bei der Umstellung auf MDR folgende notwendige Maßnahmen bis zum 26.05.2021 durchzuführen:

- neue Definitionen für „Vorkommnisse“ und „schwerwiegende Vorkommnisse“ umsetzen,
- ein Verfahren zur Erfassung von Vorkommnissen beschreiben,

- das Verfahren zur Meldung an die neuen Anforderungen anpassen (Definitionen und Artikel 87, 88 und 89),
- die „Verantwortliche Person“ laut Artikel 15 MDR benennen (Stellenbeschreibung, Organigramm ändern),
- die neue Bezeichnung „Verantwortliche Person“ laut Artikel 15 MDR und deren Verantwortlichkeit im gesamten QM-Handbuch umsetzen,
- Pflichten zur Überwachung nach dem Inverkehrbringen (Artikel 83 und 84) im QM-Handbuch umsetzen,
- Sicherheitsbericht: Bericht über die Überwachung nach dem Inverkehrbringen (Artikel 85) für Klasse I-Produkte bzw. regelmäßig aktualisierter Bericht über die Sicherheit (Artikel 86) für Produkte ab Klasse IIa im QM-Handbuch und als Formblatt umsetzen,
- QM-System prüfen und ggf. um die Mindestinhalte nach Artikel 10 (9) MDR ergänzen.

- Verfahren für das Management von Änderungen an den von dem System erfassten Produkten mit einschließt,
- die Feststellung der anwendbaren grundlegenden Sicherheits- und Leistungsanforderungen und die Ermittlung von Möglichkeiten zur Einhaltung dieser Anforderungen (wichtig bei der Umstellung der Technischen Dokumentation),
- die Verantwortlichkeit der Leitung,
- das Ressourcenmanagement, einschließlich der Auswahl und Kontrollen von Zulieferern und Unterauftragnehmern,
- das Risikomanagement gemäß Anhang I Abschnitt 3,
- die klinische Bewertung gemäß Artikel 61 und Anhang XIV einschließlich der klinischen Nachbeobachtung nach dem Inverkehrbringen (wichtig bei der Umstellung der Technischen Dokumentation),
- die Produktrealisierung einschließlich Planung, Auslegung, Entwicklung, Herstellung und Bereitstellung von Dienstleistungen,
- die Überprüfung der Zuteilung der sogenannten UDI (unique device identification) gemäß Artikel 27 Absatz 3 für alle einschlägigen Produkte und die Gewährleistung der Kohärenz und der Validität der gemäß Artikel 29 gelieferten Informationen (wichtig bei der Umstellung der Technischen Dokumentation),
- die Aufstellung, Anwendung und Aufrechterhaltung eines Systems zur Überwachung nach dem Inverkehrbringen gemäß Artikel 83,
- die Kommunikation mit den zuständigen Behörden, Benannten Stellen, weiteren Wirtschaftsakteuren, Kunden und/oder anderen interessierten Kreisen,

### ANZEIGE

**Scheideanstalt.de**

**Ankauf von Dentscheidgut**

- stets aktuelle Ankaufskurse
- professionelle Edelmetall-Analyse
- schnelle Vergütung

ESG Edelmetall-Service GmbH & Co. KG  
+49 7242 95351-58  
www.Scheideanstalt.de

ESG Edelmetall-Service GmbH  
+41 55 615 42 36  
www.Goldankauf.ch

### Mindestinhalte

- Mindestinhalte nach Artikel 10 (9) MDR sind:
- ein Konzept zur Einhaltung der Regulierungsvorschriften, was die Einhaltung der Konformitätsbewertungsverfahren und der

- die Verfahren für die Meldung von schwerwiegenden Vorkommnissen und Sicherheitskorrekturmaßnahmen im Feld im Rahmen der Vigilanz,
- das Management korrekativer und präventiver Maßnahmen und die Überprüfung ihrer Wirksamkeit,
- das Verfahren zur Überwachung und Messung der Ergebnisse, Datenanalyse und Produktverbesserung.

#### Zuletzt zu realisierende Punkte

Folgende Punkte sind von dematec zu einem späteren Zeitpunkt, aber spätestens zum Ablauf des Zertifikats nach Richtlinie 93/42/EWG zu realisieren:

- Überprüfung der Klassifizierung des Medizinproduktes nach Anhang VIII MDR,
- Entscheidung, ob das Konformitätsbewertungsverfahren laut Anhang IX genutzt werden soll,
- Umsetzung aller in Anhang IX geforderten Anforderungen und Übernahme in das QM-Handbuch,
- Anhang I Grundlegende Sicherheits- und Leistungsanforderungen ausfüllen, Begründungen und Nachweise anpassen und durch erweiterten Umfang des Anhangs I auch erweiterte Nachweise und Begründungen erstellen,
- Recherche zu den dann nach MDR harmonisierten Normen und gemeinsamen Spezifikationen durchführen,
- Umsetzung des UDI-Systems erst nach der in der MDR genannten Übergangsfrist (Artikel 27 bis 31) und Meldung bei EUDAMED,
- die Technische Dokumentation in eine TD laut Anhang II und in eine TD laut Anhang III über die Überwachung nach dem Inverkehrbringen aufteilen,
- Umstellung der Technischen Dokumentation mit allen Dokumenten auf MDR, dabei neue Strukturvorgaben der Benannten Stelle umsetzen,
- neue, erhöhte Anforderungen an die Klinische Bewertung und Klinische Nachbeobachtung laut Artikel 61 und Anhang XIV umsetzen,
- Konformitätserklärungen ändern,
- ggf. neue Aufbewahrungsfristen beschreiben und umsetzen (mindestens zehn Jahre, nachdem das letzte von der EU-Konformitätserklärung erfasste Produkt in Verkehr gebracht wurde – bei implantierbaren Produkten ist die Aufbewahrungsfrist wie bisher 15 Jahre).

Alle Informationen wurden aufgrund von Teilnahme an QM-Workshops mit dem Schwerpunkt der Umstellung auf MDR bei zertifizierten Seminaranbietern recherchiert und gesammelt. Der Verfasser garantiert jedoch nicht die Korrektheit und die Vollständigkeit dieser Informationen und Ausführungen. Wir wünschen allen Herstellern von Medizinprodukten bei der Bewältigung der Herausforderungen in den nächsten Jahren viel Glück!

#### kontakt

**dematec**  
**medical technology GmbH**  
 Holzhauser Straße 158 B  
 13509 Berlin  
 Tel.: +49 30 33604170  
 info@dematec.dental  
 www.dematec.dental



## FRÜHJAHRSAKTION

# 1 KAUFEN + 1 GRATIS\*

### 17.05.–17.06.2021



## GQ QUATTRO DISC MED ST – NEUESTE GENERATION!

- supertranslucent (43%)
- hohe Biegefestigkeit (Colour 1.100 MPa, weiß 1.200 MPa)
- perfekte Ästhetik
- optimale Fräsbarkeit und einfach zu bearbeiten
- komplexe Arbeiten sind problemlos möglich
- lässt sich flexibel Sintern (1.400–1.580 °C)
- in weiß und voreingefärbt in 16 Farben (VITA classical A1–D4® Farbskala)



Jetzt  
kaufen

\* Die Gratisdisc hat die gleiche Stärke wie die gekaufte, die Farbe ist frei wählbar. Nicht kombinierbar mit anderen Rabatten oder Aktionen.

### GQ ZR ERASER: EINZIGARTIGE GUMMIERER FÜR UNGESINTERTES ZIRKON

- speziell zum Ausarbeiten von Fräsarbeiten oder zum Entfernen von Frässtegen
- für kleine Korrekturen bis zum Hochglanz
- hohe Standzeit



## IMMER ONLINE DENTAL · TECHNIK · PARTNER

formlabs kuraray Noritake panther Smile Line



MIT UNS HABEN SIE GUT LACHEN!  
**GOLDQUADRAT**

T 0511 449897-0 · info@goldquadrat.de · www.goldquadrat.de

## Individualisierte digitale Weiterbildung

BMBF fördert Mannheimer KI-Projekt  
KAMAELEON für flexible Lerninhalte und  
-bedingungen.

Um möglichst effektiv zu sein, muss eine Fortbildung Menschen dort abholen, wo sie stehen, und die individuellen Lernziele und Lerntypen der Teilnehmer\*innen bei der Unterrichtsgestaltung berücksichtigen. Doch können auch Online-Weiterbildungsangebote effektiv auf die Lernbedürfnisse ihrer Teilnehmer\*innen eingehen? Und wie sollte eine Individualisierung des Lernangebots am besten aussehen? Diesen und weiteren Fragen geht das Mannheimer Projekt KAMAELEON – eine Kooperation zwischen dem Lehrstuhl für Wirtschaftspädagogik und technologiebasiertes Instruktionsdesign und der Lernplattform des Münsteraner Start-ups edyoucated – nach.

„Wir schaffen eine Weiterbildungsplattform, die durch offenen Programmcode frei verfügbar sein wird und somit die Bereitstellung von Weiterbildungsgelegenheiten nachhaltig unterstützt.“

#### Anpassende Lernziele dank KI

Das Forscherteam unter Leitung von Prof. Dr. Dirk Ifenthaler untersucht dafür zunächst die Bedingungen für flexible Weiterbildungsangebote. Auf Grundlage der Forschungsergebnisse wird im nächsten Schritt die Lernplattform edyoucated weiterentwickelt. Die neue Plattform soll zukünftig die Lernbedingungen und -präferenzen seiner Nutzer\*innen berücksichtigen. Das heißt, das Lernangebot richtet sich an jede Person individuell nach ihren zeitlichen Ressourcen und Vorlieben, zum Beispiel für text- oder videobasiertes Lernen. Und wenn sich die Lernziele während der Weiterbildung ändern, beispielsweise aufgrund neuer Projekte am Arbeitsplatz, so werden auch die Weiterbildungsangebote auf diese neuen Ziele ausgerichtet.

„Belastbare Forschungsbeiträge zu künstlicher Intelligenz auf dem Gebiet der Weiterbildung liegen aktuell nur sehr wenige vor. Das Projekt KAMAELEON wird sowohl national als auch international einen wesentlichen wissenschaftlichen Beitrag zu diesem Themenkomplex leisten“, hebt Ifenthaler, Leiter des Projektes, hervor.

#### Open-Source-Angebot

Bei der Plattform handelt es sich zudem um ein Open-Source-Angebot: „Wir schaffen eine Weiterbildungsplattform, die durch offenen Programmcode frei verfügbar sein wird und somit die Bereitstellung von Weiterbildungsgelegenheiten nachhaltig unterstützt“, so Ifenthaler.

Die Förderung von KAMAELEON ist für 36 Monate ausgelegt. Am Innovationswettbewerb INVITE, der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung ins Leben gerufen worden war, nahmen über 400 Institutionen mit insgesamt 107 Projektskizzen teil. 16 Projekte wurden für eine Förderung ausgewählt.

Unter [www.edyoucated.org](http://www.edyoucated.org) kann die Lernplattform besichtigt werden.

Quelle: Universität Mannheim