

INTERVIEW // Geräte über das Web vernetzen, dadurch Prozesse optimieren und neue Services ermöglichen – ioDent® steht für ein völlig neues Zeitalter in der Dentalwelt – und das seit 2019. Wir sprachen mit Josi Erbschwendtner (Leitung Service bei W&H Deutschland GmbH & W&H Austria GmbH) über die Praxisvorteile des cloudbasierten Systems, das Thema Datenschutz/-sicherheit und erfuhren, wie Geräteausfallzeiten dank des cloudbasierten Lösungsansatzes nahezu vollständig vermieden werden können.

KONNEKTIVITÄT ALS PRAXISKONZEPT

Christin Bunn/Leipzig

Herr Erbschwendtner, im Oktober erscheint mit der Lisa Remote Plus ioDent® eine weitere Ihrer Produkte mit maximaler digitaler Vernetzung. Bitte erklären Sie uns die erfolgte Weiterentwicklung.

In diesem Produkt haben wir unser technisches Know-how sowie die bewährte W&H Qualität mit dem Thema „Digitalisierung“ vereint. Somit haben wir eine Symbiose für unsere Kunden als auch Partner geschaffen, die zumindest in der dentalen Welt neue Maßstäbe setzt. Themen wie „Fernwartung, smarte Dokumentationslösungen“ als auch das Thema „deutlich verringerte Ausfallzeiten“ werden damit abgedeckt. Zudem haben wir in der neuen Lisa Remote Plus ioDent® für nochmals mehr Performance mittels eines 6. Trays gesorgt.

Warum war eine Weiterentwicklung in Form der Gerätedigitalisierung erforderlich? Kundenwunsch oder Eigeninitiative?

Beides. Die Digitalisierung in der Zahnmedizin ist für W&H als Innovationsführer der Branche von höchster Bedeutung. In einer stetig wachsenden komplexeren und vernetzten Welt setzt sich W&H zur Mission, seinen Kunden und Partnern eine bessere Performance durch smarte digitale Services zu ermöglichen.

Zum einen wollten wir uns hinsichtlich des Themas „Digitalisierung“ weiterentwickeln, zum anderen uns im After Sales-Bereich die Digitalisierung zunutze machen, um entsprechend für unsere Kunden und Partner eine deutlich verbesserte sowie optimierte Serviceabwicklung zu gestalten.

Welche W&H Produkte sind bislang ioDent®-fähig? Muss es immer eine Neuanschaffung sein oder ist auch eine Nachrüstung möglich?

Aktuell sind sämtliche Sterilisatoren der aktuellen Baureihe mit ioDent® mittels eines einfachen Software-Updates nachrüstbar. Bei der Lisa Remote plus ioDent® ist diese digitale Vernetzung bzw. Dienstleistung bereits inkludiert.

Warum ist Gerätevernetzung Ihrer Meinung nach heute so wichtig?

Wenn wir uns andere Branchen ansehen, in denen die digitale Welt schon oftmals deutlich mehr Einzug gehalten hat, kann man dabei meist eine Vereinfachung der jeweiligen Arbeitsabläufe feststellen. Um sich stetig weiterzuentwickeln, den immer strenger werdenden Gesetzesregulationen zu entsprechen und auch am Puls der Zeit zu bleiben, ist es absolut notwendig, sich hierzu breit aufzustellen und auch Lösungen zu erarbeiten bzw. diese unseren Kunden und Partnern anzubieten. Durch die Vernetzung unterschiedlicher Geräte schafft man die Möglichkeit, diese miteinander interagieren zu lassen und somit neue, noch nie dagewesene Services anzubieten. Zusätzlich ist es möglich, durch die Verarbeitung und den Zugriff auf Gerätedaten, einen besseren Service via Fernwartung anzubieten.

ioDent® wurde bereits 2019 an den ersten Geräten eingeführt. Gab es vorab eine Testphase?

Ja, wir haben seit ca. 5 Jahren ein ähnliches Modell in Frankreich mit ca. 3.000 vernetzten Geräten, von denen wir eine Menge an Daten sammeln und für verschiedenste Weiterentwicklungen diesbezüglich nutzen konnten. Dabei konnten wir z.B. das Thema „Sternfahrten“ der Techniker durch schnellere und wesentlich bessere Lösungsansätze um ca. 30 Prozent



Abb. 1: Josi Erbschwendtner, Leitung Service bei W&H Deutschland GmbH & W&H Austria GmbH, seit 1993 im Unternehmen und begleitet die digitalen technischen Weiterentwicklungen.

reduzieren. Auch die Servicequalität hat sich aufgrund des Wissensvorsprungs (100 Prozent Dateninformation auf die Sekunde) massiv verbessert! In Deutschland haben wir seit Herbst 2019 mehrere Geräte bei Testkunden installiert, von denen wir hervorragende Informationen erhalten als auch ein geniales Feedback zu ioDent®.

Wie ist die bisherige Resonanz der Kunden?

Da wir hier mit einer cloudbasierten Lösung arbeiten, welche zudem auch sämtliche sicherheitsrelevanten Themen abbildet und erfüllt, können wir nochmals wesentlich smartere Zugänge aus den ZAPs gewährleisten. Die erhöhte Ausfallsicherheit, welche durch die cloudbasierte Lösung ioDent® ermöglicht wird, führt zu einer äußerst positiven Resonanz.

Lassen Sie uns über den Remote Service sprechen, sicherlich einer der größten Vorteile. Wie kann man sich diesen an konkreten Beispielen vorstellen?

Wie Sie schon sagen, einer der größten und vor allem aus meiner Sicht spannendsten Vorteile. Wir haben damit zu jeder Zeit eine 100%ige Information zum technischen Zustand des Gerätes. Aufgrund der riesigen Datenmengen aus Frankreich (wie vorhin erwähnt – mehr als 3.000 vernetzte Geräte) konnten wir somit viele zusätzliche Informationen sammeln, welche uns auf der ioDent®-Plattform schon frühzeitig eine schlechte Performance oder anbahnende Fehlermeldungen am Gerät aufzeigen, bevor diese beim

Kunden mit einer entsprechenden Alarmmeldung aufschlagen. Auch haben wir smarte Lösungen für die Verbrauchsartikel umgesetzt. Hier können wir oder unsere entsprechenden Partner schon vorzeitig durch eine Reminderfunktion die zu tauschenden Verbrauchsartikel an den Kunden senden, bevor der Zähler dies am Kundengerät der HelferIn anzeigt. Und eine Menge mehr ...

Wie steht es um die Kriterien Datenschutz und Datensicherheit, schließlich sind Patientendaten ein sensibles Thema.

Datenschutz ist für uns ein höchst sensibles und wichtiges Thema. Derzeit arbeiten wir ausschließlich mit maschinen- bzw. gerätespezifischen Daten ohne Patientenbezug. Es werden somit keine personenbezogenen (Gesundheits-)Daten von Endkunden verarbeitet. Ferner werden in der Plattform nur jene nicht sensible Daten unserer Kunden erhoben und verarbeitet, die für die Zurverfügungstellung der Services notwendig sind. Aber auch diese Daten sind auf unseren Systemen durch entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen ausreichend geschützt: (Zertifikatbasierte Geräte-Authentifizierung und Kommunikationsverschlüsselung, zusätzliche Verschlüsselung der Daten in den Datenbanken, Two-factor-Authentifizierung Geräte-zu-Endkunde Zuweisungsprozess). Um Entwicklungsbegleitend sicherstellen zu können, dass unsere Services datenschutzkonform sind, sind sowohl unternehmensinterne Spezialis-



Abb. 2: Eine cloudbasierte Monitoring- und Serviceplattform für vernetzte Produkte. Proaktive Services und planbare Wartung. Automatische Versorgung mit Verbrauchsgütern. – Das sind nur einige der vielen Vorteile des digitalen ioDent®-Systems.

ten sowie auch eine externe Betreuung durch eine auf Digitalisierung und Datenschutz spezialisierte Rechtsanwaltskanzlei miteingebunden.

Welche technischen Weiterentwicklungen wird es zukünftig geben?

Wir sehen ioDent® als innovatives Ökosystem für die Vernetzung von Geräten in der Dentalpraxis, mit dem Ziel, die Performance aller Benutzer der ioDent®-Plattform zu steigern. Derzeit arbeiten wir an der Vernetzung weiterer bestehender sowie neuer W&H Geräte.

In naher Zukunft wird es für Servicetechniker die Möglichkeit geben, Sterilisatoren aus der Ferne „remote“ updaten zu können, ohne einen normalerweise notwendigen Besuch vor Ort. Ferner erweitern wir die Funktionalitäten der Fernwartung für die Geräte, um Einsätze vor Ort noch weiter zu minimieren. Dazu gehören unter anderem auch Services, welche vorab bereits Fehlverhalten bzw. Anomalien der Geräte detektieren können, sodass es im besten Fall zu gar keinem Ausfall kommt.

Abb. 3: Ab Oktober erhältlich: Auch der Lisa-Sterilisator ist ab Herbst standardmäßig mit ioDent® ausgestattet.



Vielen Dank für das Gespräch!

W&H DEUTSCHLAND GMBH
 Raiffeisenstraße 3b
 83410 Laufen/Obb.
 Tel.: +49 8682 8967-0
 Fax: +49 8682 8967-11
 office.de@wh.com
 www.wh.com