

# Unternehmensstory: Vom Vermittler zum Anbieter

Ein Beitrag von Lea Feldkämper

**INTERVIEW** /// Seit dem Jahr 2017 ist das Unternehmen Zahnarzt-Helden erfolgreich auf dem Dentalmarkt vertreten. Als Vermittler gestartet, haben sich die Bielefelder kurze Zeit später als eigener Anbieter für Dentalgeräte und den dazugehörigen technischen Service etabliert. Was für das einstige Start-up eine logische Entwicklung ist, kann für Außenstehende zu Verwirrung führen. Im Interview mit Philip Pieper, Mitgründer und Geschäftsführer von Zahnarzt-Helden, entsteht ein zusammenhängendes Bild der vergangenen vier Jahre.



Philip Pieper

**Herr Pieper, welche Idee steckte ursprünglich hinter Zahnarzt-Helden?**

Kurz gesagt: Wir wollten den Vertrieb dentaler Großgeräte wie Behandlungseinheiten und Röntgengeräte digitalisieren. Ob Staubsauger, Tiefkühlwaren oder eben Dentalgeräte – neben dem klassischen Vertretergeschäft erhält man dank des Internets zu all diesen Gütern ganz einfach Informationen. Zahnärzt\*innen konnten und können frei entscheiden, wann sie sich beispielsweise auf unserer Webseite informieren und den Kontakt zu uns suchen – ganz egal, ob am Wochenende, abends oder in der Mittagspause. Eine hersteller- und händlerunabhängige Position kam uns außerdem zugute, da unsere Kund\*innen viele verschiedene Anbieter miteinander vergleichen konnten. Zusammengefasst waren wir in dieser Unternehmensphase ein klassischer Vermittler.

**Heute bietet Zahnarzt-Helden selbst Dentalgeräte und technischen Service an. Wie kam es zu diesem Schritt?**

Wir wollten einfach selbst aktiv werden, gerade auch, was den Bereich technischer Service angeht, und neue Wege gehen. Unser Mietmodell, bei dem Zahnärzt\*innen Dentalgeräte und den technischen Service gegen einen monatlichen Betrag nutzen konnten, war dabei ein wichtiger Meilenstein, um uns heute als Serviceanbieter zu positionieren. Auch wenn wir die Gerätemiete nur noch für Intraoralscanner anbieten, wurde bereits in dieser Phase der Grundstein für unsere heutige Vision gelegt: Die ungeplante Aus-

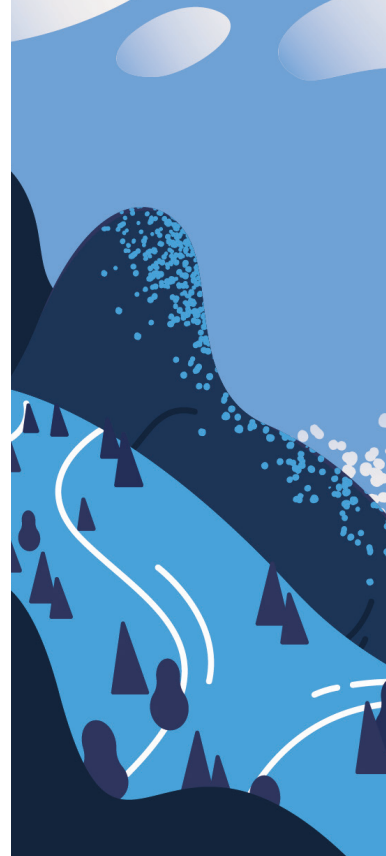
fallzeit aller dentalen Großgeräte in einer Zahnarztpraxis soll null Sekunden betragen.

**Sie sprechen davon, im Bereich Service auf dem Dentalmarkt neue Wege gehen zu wollen. Was genau ist das Besondere an Ihrem Ansatz?**

Zum einen unser Fokus auf dem technischen Service als Mittelpunkt unseres Unternehmens, und zum anderen unsere langfristige Vision von null Sekunden Ausfallzeit. Kurzfristig verfolgen wir im Service vor allem zwei Ansätze: Erstens schaffen wir es, über unsere technische Soforthilfe bis zu 40 Prozent aller Störungen direkt am Telefon zu lösen. Zahnärzt\*innen sparen dadurch eine Menge Zeit und Kosten. Zweitens funktioniert unser technischer Service völlig unabhängig vom Materialgeschäft. Das heißt: Uns ist es egal, ob Zahnärzt\*innen ihre Materialien online bestellen – wir klassifizieren einzig allein nach dem Schweregrad einer technischen Störung.

**Sie bieten technischen Service auf Rechnung und über eine Club-Mitgliedschaft an. Was ist der Unterschied?**

Im vergangenen Sommer sind wir mit unserem Club-Modell für technischen Service gestartet, bei dem Zahnärzt\*innen gegen eine geringe monatliche Gebühr zuverlässigen Service zu Top-Konditionen wie einer Technikerstunde von 99 Euro erhalten. Über einen Login-Bereich besteht zudem die Möglichkeit eines digitalen Dokumentenmanagements. Ob Serviceberichte, Rechnungen oder Geräteinformationen – Zahnärzt\*innen und Helfer\*innen können die





wichtigsten Information schnell vom Handy aus abrufen. Unser regulärer technischer Service (Basis-Tarif) bietet keine Zusatzleistungen wie vergünstigte Konditionen, das Club-Interface oder den Zugang zu Video-Reparaturanleitungen – unterscheidet sich in der Qualität jedoch in keinster Weise vom Service für Club-Mitglieder. Bei der Wahl des Tarifs handelt es sich um eine rein wirtschaftliche Entscheidung, je nach Praxisgröße und Alter der Dentalgeräte. Eine telefonische Soforthilfe und die Unabhängigkeit vom Materialgeschäft gehören jedoch zu den Vorteilen, die wir 100 Prozent unserer Kund\*innen bieten – völlig unabhängig vom Tarif.

**Zum Abschluss: Mit welchen Annahmen möchten Sie hier gerne aufräumen, die immer wieder im Raum stehen?**

Dass wir kein Vermittler sind, dürfte nach meinen Hinweisen jetzt klar sein. Viele Zweifel erleben wir jedoch immer wieder, wenn es um die Verfügbarkeit von eigenen Servicetechnikern geht. Dazu kann ich nur sagen: Jede\*r fängt mal klein an. Als wir uns erstmals dem Thema technischer Service gewidmet haben, hatten wir noch keine eigenen Techniker und haben mit serviceorientierten Handelspartnern zusammengearbeitet. Bis heute konnten wir jedoch eine Vielzahl von hoch qualifizierten Servicetechnikern für uns Zahnarzt-Helden gewinnen, sodass unsere derzeitigen Fokusgebiete im Service – Nordrhein-Westfalen, Bayern und Baden-Württemberg – komplett von unseren eigenen Technikern betreut werden. Insgesamt stellt unsere Service-Abteilung personell den größten Bereich unseres mittlerweile 45-köpfigen Unternehmens dar.

Vielen Dank für das angenehme Gespräch!



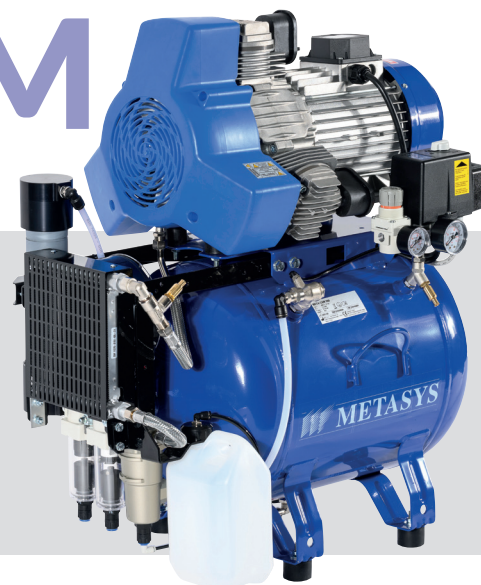
ANZEIGE

# META Air | CAM

HYGIENISCHE DRUCKLUFT  
FÜR PRAXIS UND CAD/CAM SYSTEME

## METASYS Dental-Kompressoren

- >> Medizinprodukte der Risikoklasse IIa
- >> Geräuscharmer Betrieb mit nur 65 dB
- >> META Air Kompressoren mit konstantem Druckbereich von 5 bis 7 bar
- >> META CAM Kompressoren für CAD/CAM Systeme mit Druckbereich bis 10 bar
- >> Membrantrocknung und doppeltes Filterverfahren für höchsten hygienischen Standard



Stand 10.2 P 049  
T +43 512 205420 | info@metasys.com | metasys.com

