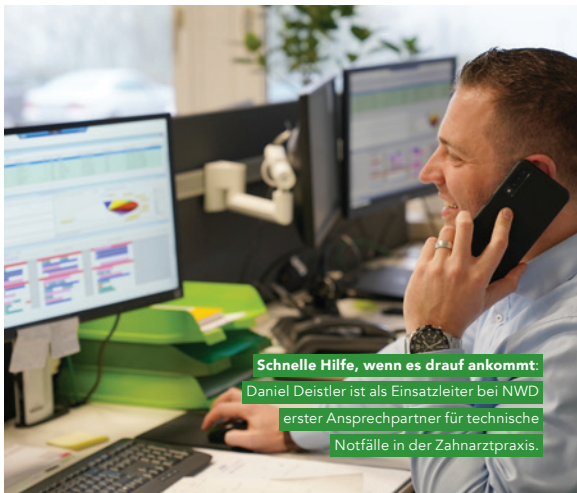


Hinter den Kulissen einer technischen Einsatzleitung

Ein Beitrag von Lena Enstrup

KUNDENBETREUUNG /// Technische Notfälle gehören zum Praxisalltag und sind doch, wenn sie plötzlich auftreten, eine Herausforderung. Zugleich sind sie ein Test für den Support – denn erst im Notfall löst sich das Versprechen ein, nah am Kunden zu sein und Lösungen zu finden, die dem Kunden unmittelbar helfen und den Praxisbetrieb aufrechterhalten. Ein Blick über die Schulter einer Einsatzleitung von NWD.

Servicetermine planen, Anrufe entgegennehmen, Kostenvoranschläge erstellen, Notfälle lösen, Techniker informieren – in den Einsatzleitungen von NWD ist immer viel los. Über 40 regionale Einsatzleiterinnen und Einsatzleiter in ganz Deutschland helfen als erste Ansprechpartner bei technischen Notfällen in der Zahnarztpraxis weiter und koordinieren die Termine der Techniker direkt vor Ort. Über 2.100 Anrufe bundesweit nehmen die regionalen technischen Einsatzleiterinnen und Einsatzleiter der NWD pro Tag entgegen.



Ein-Jahres-Prüfung eines Amalgamabscheiders: Kostenvoranschlag kommt sofort

Daniel Deistler, Einsatzleiter aus Münster, haben wir in seinem Arbeitsalltag über die Schulter geschaut. Kaum sind wir im Büro im Erdgeschoss der NWD-Niederlassung in Münster angekommen, klingelt auch schon das Telefon. Eine

Praxis aus Braunschweig wünscht einen Kostenvoranschlag für eine Ein-Jahres-Prüfung ihres Amalgamabscheiders. Daniel Deistler notiert sofort die wesentlichen Informationen zu Praxis, Hersteller und Modell. „Den Kostenvoranschlag für die Ein-Jahres-Prüfung schicken Ihnen dann unsere Kollegen aus Leipzig gleich, die sind mit dem regionalen Team noch ein bisschen näher dran. Ich gebe den Kollegen sofort Bescheid“, erklärt der erfahrene Einsatzleiter der Kundin. Während des Telefonats hat Daniel Deistler bereits die Kontaktdaten des passenden Ansprechpartners in Leipzig herausgesucht und gibt sie der Praxis in Braunschweig durch, damit geht es beim nächsten Mal noch schneller. Dann eine kurze Mail an die Kollegen aus Leipzig schreiben und die wichtigsten Informationen zur Anfrage der Braunschweiger Praxis sind auf den Weg gebracht. Fertig.

Aus einer Behandlungseinheit läuft Wasser: Der Techniker ist auf dem Weg

Da klingelt das Telefon erneut. „Deistler, NWD, guten Tag“, meldet sich der Einsatzleiter. Eine Praxis aus der Nähe von Münster ist am Apparat. Nach kürzester Zeit steht das Problem fest: Notfall! Aus einer älteren Behandlungseinheit läuft Wasser. Es tropft schon durch die Decke. Jetzt heißt es schnell sein. „Ich kümmere mich sofort darum und melde mich gleich mit einer Lösung“, verspricht Deistler. Der Einsatzleiter hat die Praxis bereits während des Telefonats anhand der Kundennummer in der Einsatzleitungssoftware herausgesucht und weiß sofort Bescheid. „Die Einheit ist schon ein wenig länger im Dienst – das ist etwas für einen erfahrenen Techniker“, stellt der gelernte Groß- und Außenhandelskaufmann fest. Der Blick auf die geplanten Termine verrät: Eigentlich sind alle Techniker voll ausgelastet. „Wenn

„Wir [...] versuchen, bei allen Problemen immer so schnell wie möglich weiterzuhelfen. Das ist anspruchsvoll, macht aber auch eine Menge Spaß. Vor allem, wenn wir unseren Kunden sofort helfen können.“

jemand anderes die geplante Reparatur heute in der Praxis hier in Münster übernimmt, dann könnte es klappen. Dann kann der ursprünglich dafür vorgesehene Kollege nach seinem Termin in Rheine stattdessen den Notfall in Telgte übernehmen und dann noch zum geplanten Nachmittagstermin nach Emsdetten fahren.“ Mit ein paar Klicks ist die Terminplanung aktualisiert. Deistler greift zum Telefon, während er uns erklärt: „Jetzt muss ich eben die beiden Techniker über die Änderungen in ihren Kalendern informieren. Die Termine aus unserer Software werden mit den Kalendern der Techniker synchronisiert. Wenn es so kurzfristig ist, dann melde ich mich aber immer direkt – sicher ist sicher.“ Sofort im Anschluss bestätigt der Einsatzleiter in der Praxis mit der undichten Behandlungseinheit den Serviceeinsatz: „Hallo, Deistler noch mal, NWD. Es klappt: Unser Techniker ist in etwa einer Stunde bei Ihnen.“ Erleichterung am anderen Ende der Leitung: „Oh, super! Toll, dass heute noch jemand kommt. Vielen Dank!“, freut sich die Praxismanagerin.

„Wir sind da, wenn es drauf ankommt!“

„Bei uns ist immer viel los. Anrufe entgegennehmen, zwischen durch Mails checken, Kostenvoranschläge erstellen und Serviceaufträge takten. Wir sind da, wenn es drauf ankommt, und versuchen, bei allen Problemen immer so schnell wie möglich weiterzuhelfen“, fasst Daniel Deistler seinen Arbeitsalltag als technischer Einsatzleiter bei NWD zusammen. „Das ist anspruchsvoll, macht aber auch eine Menge Spaß. Vor allem, wenn wir unseren Kunden sofort helfen können, so wie gerade. Das finden letztlich ja alle gut“, freut sich Deistler und nimmt schon den nächsten Anruf entgegen.

INFORMATION ///

NWD | Northwest Dental GmbH & Co. KG
Tel.: +49 251 7607-0 • www.nwd.de

für schmerzfreie Injektionen



CALAJECT™ hilft schmerzfrei zu injizieren. Das Geheimnis ist ein intelligentes und sanftes Verabreichen von Lokalanästhetika. Sogar palatinale Injektionen können so ausgeführt werden, dass der Patient keinen Schmerz spürt.

- Das Handstück verbessert die Taktilität und sorgt dafür, dass Sie in einer entspannten und ergonomischen Haltung arbeiten können.
- Drei Injektionseinstellungen für die Infiltrations-, Leitungs- und intraligamentäre Anästhesie.
- Einfach und Kostengünstig in der Anwendung - keine Mehrkosten für zusätzliche Einweg-Verbrauchsmaterialien.



reddot award 2014
winner

 **RÖNVIG** Dental Mfg. A/S

Gl. Vejlevej 59 • DK-8721 Daugaard • Kurt Goldstein
Tel.: 0 171 7717937 • email: kurtgoldstein@me.com

www.calaject.de