

# „Wir haben ein Auge auf den Gesundheitszustand der Geräte unserer Kunden“

Ein Beitrag von Christin Hiller



© Sergey Nivens – stock.adobe.com

**INTERVIEW** /// Geräte über das Web vernetzen, dadurch Prozesse optimieren und neue Services ermöglichen – ioDent® hat ein neues dentales Zeitalter eröffnet. Das hat auch der Fachhandel erkannt und setzt auf die zukunftsfähigen Systemfeatures für seine Kundschaft. Ein Interview mit Inhaber Dr. Henning Richter und Techniker Nils Rabisch der Anton Gerl GmbH über die Praxisvorteile des cloudbasierten Systems.

Christin Hiller  
Infos zur Autorin



Seit Oktober ist mit dem Produkt Lisa Remote Plus ioDent® des Herstellers W&H ein Sterilisator mit maximaler digitaler Vernetzung am Markt. Welche erste Resonanz auf das Produkt können Sie als Fachhändler aus den Praxen mitnehmen?

**Dr. Henning Richter:** Unsere Kundschaft hat zum Teil lange auf eine Technologie wie ioDent® gewartet und fragt aktiv nach. Andere beraten wir als Fachhandel aktuell noch zu den Vorteilen des ausgelagerten Gerätemanagements. In der Regel überzeugen die leichte Installation von ioDent® und die Integration unserer Serviceleistungen im täglichen Praxisbetrieb. Wir spüren aktuell, dass unsere Kundschaft sehr schnell den Vorteil erkennt, dass wir als Fachhandel und Servicepartner auch ein Auge auf den Zustand des Geräts haben.

Der dent.apart

# Zahnkredit

VERTRAGSBINDUNG?

*Nein danke!*

AUSZAHLUNG  
AUF DAS

*Praxiskonto!*

RÜCKBELASTUNG?

*Komplett ohne!*

GELD VOR  
BEHANDLUNGSBEGINN?

*yes!*

*scan mich!*



Jetzt kostenfrei Starterpaket bestellen!



Tel.: 0231 – 586 886 – 0



[www.dentapart.de](http://www.dentapart.de)



Einfach bessere Zähne.

**dent.apart**®





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. Der Lisa Sterilisator von W&H ist standardmäßig mit ioDent® ausgestattet.

W&H Deutschland GmbH  
Infos zum Unternehmen



**Dr. Henning Richter** lenkt gemeinsam mit seinem Vater und weiteren Geschäftsführern die Geschichte der Anton Gerl GmbH in 3. Familiengeneration. Mit heute über 700 Mitarbeitern an 24 Standorten unterstützt das Unternehmen über 14.000 Kunden während der gesamten beruflichen Laufbahn.



Welchen Praxen empfehlen Sie den neuen Sterilisator, und warum?

**Nils Rabisch:** Der Sterilisator ist ein unverzichtbarer Bestandteil im Sterilisationsraum der Zahnarztpraxis. Daher sind alle Anwender potenziell Kundschaft. Sicherlich hat unsere Kundschaft unterschiedliche Präferenzen – sie bevorzugen einen bestimmten Anbieter oder sind konkret auf der Suche nach Produkteigenschaften wie einem ergonomischen Design oder einer selbsterklärenden Menüführung, aber wenn die Kundschaft 24/7 über den Betriebszustand des Gerätes informiert sein möchte, um Ausfallzeiten zu minimieren, kommt diese aktuell an der Lisa nicht vorbei.

Warum ist eine Gerätevernetzung Ihrer Meinung nach heute so wichtig?

**Dr. Henning Richter:** Aus unserer Sicht geht es nicht primär darum, Geräte nur untereinander zu vernetzen und die Daten irgendwo zusammenzuführen und anzuzeigen. Für uns ist der entscheidende Punkt, aus den vorhandenen Informationen einen Kundennutzen abzuleiten, um die tägliche Arbeit in der Praxis zu erleichtern. Zum Beispiel bietet die Gerätevernetzung der Praxis die Möglichkeit, Wartungszyklen und Validierungen effizient zu planen und Störungen in kürzester Zeit zu beseitigen. Alles mit dem Ziel, den Praxisbetrieb nicht zu unterbrechen.

Und wie ist der Status quo bei Ihrer Kundschaft tatsächlich? Inwieweit sind die Praxen digitalisiert?

**Dr. Henning Richter:** Viele unserer Praxiskundschaft sind den ersten Schritt der Digitalisierung bereits gegangen. Oftmals sind die Telematikinfrastruktur, digitales Röntgen, die Aufklärung des Patienten per iPad, digitale Planung und die Übertragung an einen

3D-Drucker oder ein CAD/CAM zur Erstellung verschiedenster Restaurationen heute bereits unterbrechungsfrei möglich. Der nächste logische Schritt ist nun, Geräte nicht nur miteinander zu verbinden, sondern jederzeit auch über deren „Gesundheitszustand“ informiert zu sein und diesen von unseren Fachkräften aus der Ferne überwachen zu lassen.

Und was ist der konkrete Mehrwert von ioDent® für Ihre Kundschaft?

**Dr. Henning Richter:** Die Kundschaft profitiert vor allem von den kürzeren Reaktions- und weniger Ausfallzeiten ihres Sterilisators. Es ist vergleichbar mit den Informationen, die mein Auto an das Autohaus schickt – allein die Erinnerung, dass meine Bremsbeläge getauscht werden müssen und ich eine freundliche Nachricht erhalte, gibt ein Gefühl der Sicherheit. Diese Sicherheit nimmt die Kundschaft als Mehrwert wahr, denn niemand möchte von einem Ausfall seines Steris überrascht werden. Perspektivisch sind wir in der Lage, durch die vorausschauende Instandhaltung (Predictive Maintenance) unsere Touren- und Einsatzplanung zu optimieren. Diesen Kostenvorteil werden wir an unsere Kundschaft weitergeben. Dann wird der Mehrwert nicht nur im Praxisbetrieb, sondern auch in puncto Betriebskosten spürbar.

Die Anton Gerl GmbH wurde im letzten Jahr als „Deutschlands bestes Dentaldepot“ ausgezeichnet. Gibt es Schnittstellen zwischen Ihren Werten und denen von W&H? Was zeichnet eine gute Zusammenarbeit zwischen Hersteller und Händler aus?

**Dr. Henning Richter:** Was uns mit W&H eint ist, dass wir beide zusammen über 240 Jahre in Familienhand sind. Diese Familientradition verpflichtet uns,

## DIGITALER WORKFLOW

nachhaltige Entscheidungen – im Zweifel auch gegen den kurzfristigen Erfolg – zu treffen. Unsere Werte Ehrlichkeit, Integrität, Teamorientierung, Respekt und Nachhaltigkeit haben dazu geführt, dass unsere Mitarbeitenden täglich mit vollem Elan im Einsatz für unsere Kundschaft unterwegs sind. Der Dank dafür ist die Auszeichnung als Deutschlands bestes Dentaldepot. Unsere Zusammenarbeit mit W&H ist immer geprägt von einem klaren Fokus auf unsere Kundschaft. Durch diesen gemeinsamen Nenner stellt sich die Partnerschaft als äußerst unkompliziert dar. Ich empfinde es nie als ein „sie und wir“, sondern vielmehr als ein „Was können wir zusammen für unsere Kundschaft besser machen?“.

Was wünschen Sie sich und Ihrer Kundschaft mit Blick auf das Thema Digitalisierung für die Zukunft?

**Dr. Henning Richter:** Für unsere Kundschaft wünsche ich mir, dass sie bei allen Chancen und Risiken der Digitalisierung immer zuerst die Chancen sieht. Und natürlich hoffe ich, dass die Hersteller weiterhin so intuitive Produkte wie ioDent® auf den Markt bringen,

damit unsere Kundschaft mit möglichst geringen Einstiegshürden konfrontiert ist.

Für uns als Fachhandel ist die Reise in eine digitale Zukunft bereits voll im Gange. Unsere Dienstleistungen werden durch die Datenanalyse und das Zusammenspiel unser Mitarbeitenden zu einem ganz neuen, einzigartigen Kundenerlebnis. Es wird in Zukunft nicht mehr nur darum gehen, den Service zum günstigsten Preis anzubieten, sondern durch häufige und exzellente Kontakte zu unserer Kundschaft über alle Geschäftsbereiche hinweg eine emotionale Kundenbindung zu erzeugen.

Weitere Informationen zu ioDent® auf:

[www.wh.com](http://www.wh.com)



Entdecken Sie  
[www.gerl-dental.de](http://www.gerl-dental.de)

**Nils Rabisch**, seit 2020  
Techniker im Außendienst  
bei der Anton Gerl GmbH.



ANZEIGE

DAY AND NIGHT. **LET'S UNITE.**

Narval™ CC Schlafschiene. Die einfachste Alternative.



Jetzt entdecken  
[resmed.com/narval-schlafschiene](http://resmed.com/narval-schlafschiene)

  
**ResMed**