

Die Biomadent Zahntechnik beschäftigt 60 Mitarbeiter in Eberswalde und seit Juli 2007 drei Mitarbeiter im „Excellence-Center“ im Berliner Kantendreieck. Entgegen dem Branchentrend des Laborsterbens hat Biomadent mit seinen Geschäftsführern Carsten Dursteler, Oliver Montag und Holger Nickel mitten im Herzen von Berlin in Fußnähe zum Ku'damm am 26. Oktober 2007 offiziell den weiteren Standort für ihre Aktivitäten eröffnet. Claudia Gabbert von der Nordquadrat Marketing-Beratung, Hamburg, befragte Montag und Dursteler zu den Zielsetzungen von Biomadent.

Interview mit Biomadent Zahntechnik zum Berliner „Excellence-Center“

EIN ZWEITES „LABOR-STANDBEIN“ SCHAFFT KUNDENNÄHE

Claudia Gabbert: Herr Dursteler, Herr Montag, bitte erläutern Sie uns Ihre Unternehmensphilosophie und Ihre mittelfristige Zielsetzung für Biomadent Zahntechnik!

Oliver Montag: Unsere Philosophie beruht auf dem partnerschaftlichen Miteinander mit Patient, Zahnarzt und Industrie. Gemeinsam mit unseren Partnerpraxen zeigen wir uns verantwortlich für das „excellente“ Lächeln der Patienten. Deshalb haben wir den Entschluss gefasst – neben unserem Labor im brandenburgischen Eberswalde – ein zweites Standbein in der Großstadt Berlin aufzubauen. Hier haben wir kein klassisches Labor eingerichtet, sondern ein „Excellence-Center“, das wir als Kommunikationspunkt sehen. Dieses Center ist ein weiterer Mosaikstein in dem Gesamtunternehmen Biomadent Zahntechnik.

Gabbert: Zu Zeiten des Laborsterbens in der deutschen Dentalwelt sicherlich ein mutiger Schritt?

Montag: Ja, aber diesen Schritt haben wir gemacht, um wettbewerbsfähig zu bleiben und eine größere Auslastung für das gesamte Unternehmen Biomadent zu schaffen. Wir glauben, dass wir das mit einem repräsentativen Standort in einer Großstadt schaffen. Hier setzen wir ganz klar auf die regionale Nähe zu unseren Partnerpraxen und bieten nun auch unseren Kunden in Berlin ein Kommunikationscenter direkt um die Ecke an. Unsere Stärke sehen wir weiterhin in der Hochwertigkeit und Individualität von Zahnersatz, die wir in enger Kommunikation mit Patient, Zahnarzt und Labor erreichen. Das kann Auslandszahnersatz nicht leisten.

Gabbert: Wo liegen die Schwerpunkte des „Excellence-Centers“?

Carsten Dursteler: Die Schwerpunkte liegen im Bereich Vollkeramik und der Planung sowie Durchführung von Implantatarbeiten. Das „Excellence-Center“ ist dabei nicht ver-



Patientin mit „excellentem“ Lächeln am Ende der Versorgung

gleichbar mit einem klassischen Laborbetrieb. Unser Ziel ist es, hier Patienten zu empfangen, mit ihnen zu kommunizieren und sie zu fotografieren. Wir möchten von dem Patienten einen persönlichen Gesamteindruck bekommen und nicht nur anhand von Gipsmodellen sein neues Lächeln kreieren. Dafür haben wir ein kleines „Fotostudio“ eingerichtet, in dem Raum steht eine technisch hochwertige Behandlungseinheit, bei der sowohl eine Intraoralkamera als auch ein netzwerkverbundener PC integriert sind. Der Raum sieht aus wie ein Fotostudio in einer Zahnarztpraxis.

Montag: Gerade dieser Raum wurde während unserer Eröffnung Ende Oktober 2007 stark frequentiert. Die Besucher waren be-

geistert von den technischen Details. Bei der Veranstaltung hatten wir eine Stylistin der deutschen Staatsoper vor Ort, die sich dem Thema Ästhetik und Aussehen widmete. Dem Kieferorthopäden Dr. Otto Beck aus Kingston, Jamaika, möchten wir für seinen Besuch und Vortrag danken. Seine Geschichte und sein Werdegang sind einmalig und zeigen, was engagierte Menschen durch Visionen und Willen auch ohne „Kassenunterstützung“ erreichen können. Ein echtes Vorbild.

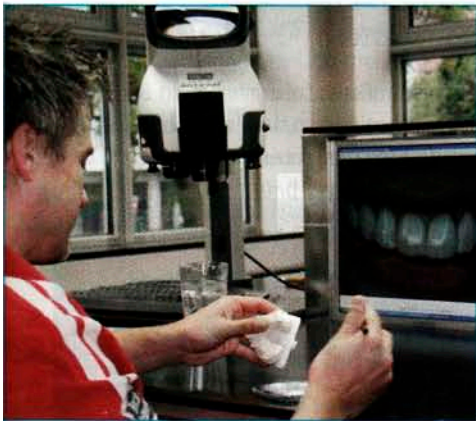
Dursteler: Neben dem Patientenberatungsraum gibt es einen kleinen, aber feinen Funk-



Der Standort des „Excellence-Centers“ von Biomadent Berlin am Kantendreieck mit dem markanten Vattenfall-Segel



Das Logo der Marke „Excellence 25“



Jeder Arbeitsplatz ist technisch mit Biomadent Eberswalde verbunden.

tionsraum mit den notwendigen zahntechnischen Geräten neben einem Laborraum mit einem einmaligen Labortisch für mindestens vier Arbeitsplätze, den wir nach unseren eigenen Vorstellungen bauen ließen. Der Tisch ist technisch mit allen Räumen und mit Biomadent in Eberswalde verbunden. Hier werden die Modelle mit dem Wieland-Scanner *3shape D250* gescannt und die Versorgungen mit der Software *DentalDesigner* konstruiert, der Scan wird nach Eberswalde transferiert und die Versorgung dort gefräst. Die Verblendung stellen wir in Berlin mit Hilfe der Patientenfotos her.

Ein weiterer Schwerpunkt des „Excellence-Centers“ ist der Bereich Fortbildung. Unser Schulungsraum umfasst 20 Plätze, er ist technisch auf neuestem Stand und ist Grundlage unseres umfassenden Fortbildungsangebotes für die Partnerpraxen und Zahnärzthelferinnen, gerade auch für unsere neu geschaffene Marke „Excellence 25“. Der Raum wird aber auch von der Industrie genutzt. Wir betreuen unter anderem einen Qualitätszirkel, der sich aus Zahnärzten bildet – auch zahntechnische Fortbildungen können bei uns in Zusammenarbeit mit der Industrie durchgeführt werden.

Gabbert: Was verbinden Sie mit der Marke „Excellence 25“?

Montag: Unsere Marke „Excellence 25“ ist eine Leistung für gesetzlich und privat Versicherte, die über den Standardzahnersatz nach den Kriterien „zweckmäßig, ausreichend und wirtschaftlich“ des Sozialgesetzbuches V hinausgehend auf hohem Qualitätsniveau Zahnersatz haben möchten. Und diesen bekommen sie bei uns – persönlich –, und das von einem Spezialistenteam unter der Leitung von drei Zahntechnikermeistern. Dieses Team steht in der Verantwortung, für die Patienten ein „exzellentes“ Lächeln zu kreieren. „Excellence 25“ bedeutet, der Patient zahlt für unsere „exzellente“ Leistung einen Zuschlag von 25 Prozent auf die handwerklichen Leistungen, natürlich nicht auf die Materialkosten.

Gabbert: Was hat der Patient davon?

Montag: Der Patient erhält eine zusätzliche Option für seine neuen Zähne. Er kann sich für unseren sehr guten herkömmlichen Biomadent-Standard entscheiden, oder er „vertraut“ sein Lächeln dem High-End-Team an. Normalerweise werden im Laboralltag die Arbeiten nach Größe, Aufwendigkeit und Schwierigkeitsgrad den verschiedenen Technikern zugeordnet. Das ist auch in Ordnung. Aber wenn Patient und Zahnarzt wünschen, dass es hundertprozentig meisterlich sein soll, wird die „Excellence-25“-Option mit Fünfjahresgarantie gewählt. Der Patient befreit sich von den Kassenzwängen, kann aber trotzdem den Kostenvoranschlag bei seiner gesetzlichen Krankenkasse einreichen.

Dursteler: Darüber hinausgehend hat der Patient auch die Möglichkeit, die Speed-Variante in Anspruch zu nehmen. Das heißt, wenn er zum Beispiel nur einen kurzen Berlinaufenthalt plant oder zu Feierlichkeiten wie Hochzeiten eingeladen ist, bieten wir ihm sein „exzellentes“ Lächeln innerhalb kürzester Zeit an. Von 6.00 bis 23.00 Uhr sind wir für ihn da!

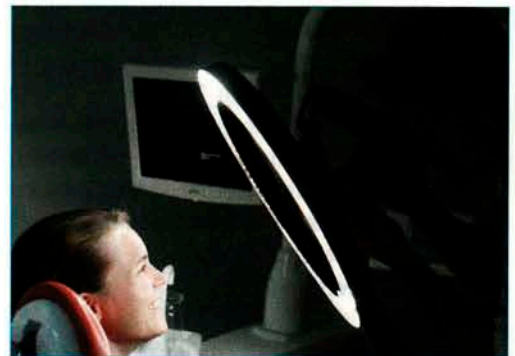
Gabbert: Welche Vorteile haben Ihre Partnerpraxen davon?

Montag: In erster Linie haben sie zufriedener Patienten, die sich anderen mitteilen und so für eine bessere Auslastung der Praxen sorgen! Patienten, die unsere „Excellence 25“-Option wählen, bekommen ein anderes Verhältnis zu ihrem Zahnersatz und eine höhere Wertschätzung der Gesamtleistung, die Zahnarzt und Labor erbringen.

Berlins schönstes Lächeln gesucht

Wir haben gerade eine ganz besondere Aktion gestartet: „SMS“ = „safe my smile“, hier suchen wir Berlins schönstes Lächeln. Zusammen mit dem neuen Berliner Club Maxxim um die Ecke vom Ku’damm führen wir seit Ende Oktober 2007 Fotoshootings durch. Pro Gast zwei Bilder, diese werden auf unserer Website www.bittelaecheln.net gezeigt und von den Besuchern gevotet. Die Teilnehmer erhalten einen Blizzerstein und wir zahlen das Aufkleben der Steine bei den Partnerpraxen. Die Zielsetzung ist hier ganz klar, wir bringen unseren Partnern mehr Patienten in ihre Praxen.

Zusätzlich wird ein hochwertiges Buch in Druck gehen, welches Patientenfälle vorher/nachher der Marke „Excellence 25“ zeigt. Es befinden sich also authentische Fälle von jeder Praxis in diesem Buch, das dann den Praxen zur Patientenaufklärung zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus erhalten unsere Partnerpraxen mit einem Punktesystem Fortbildungen. Diese und noch weitere Vorteile finden Interessierte auf unserer Homepage im Login-Bereich unter unserer neu gestalteten Webseite www.biomadent.de.



Patientin beim Fotoshooting im „Excellence-Center“



ZTM Oliver Schulze und ZT Carsten Malige am eigens gebauten Arbeitstisch unter Berücksichtigung des Markendesigns von Biomadent