

DENTALTRAUB rationalisiert dank IT-Service mit “Biss“

Schöne, gesunde Zähne zieren nicht nur den Menschen, sie sind auch Zeichen von Gesundheit und Vitalität. Wann immer erkrankte Zähne ersetzt werden müssen, bekommen Patienten von den hochkomplexen Abläufen, die sich im Hintergrund bei der Erstellung von Implantaten und passgenauer Prothetik abspielen, nichts mit – ihr Kontakt beschränkt sich zumeist auf den Zahnarzt. Seit 1958 setzen viele Zahnärzte auf den Service von DENTALTRAUB. In Sachen IT setzt man dort auf die Betreuung durch die CSG Systemhaus GmbH. Das Interview mit dem Zahntechnikermeister und Betriebsleiter Christian Gomoll führte Michael P. Klotz im Frühjahr 2014.

Herr Gomoll, wie haben Sie den Kontakt zum CSG-Systemhaus gefunden?

Wir sind vor gut zwei Jahren über das Internet auf CSG gestoßen. Auf deren Homepage war beschrieben, dass die dort schon mit und für Zahnarztpraxen gearbeitet haben, und unser Geschäft ist was die Anforderungen an IT und dort eingesetzte Software-Lösungen angeht recht ähnlich. Das hat erst einmal Kompetenz signalisiert! Der persönliche Erstkontakt, die Begegnung mit Herrn Reichelt, der uns dann aufsuchte, hat diesen positiven Ersteindruck dann bestätigt.

Was hat für Sie den Wunsch aufkommen lassen, sich nach einem neuen IT-Partner umzuschauen?

Wir haben uns einen Partner gewünscht, der seinen Standort möglichst nah bei uns hat, das ermöglicht schnelle Reaktion im Falle des Falles und spart hohe Anfahrtskosten, die wir von anderen IT-Dienstleistern her kannten. Dann hatten wir selbst schon den Bedarf an einem neuen Server ermittelt, aber dahinter stand eigentlich die Umsetzung einer viel wichtigeren, wenn auch größeren Idee, nämlich einer komplett edv-gestützten, auftragsbegleitenden Dokumentation unserer Arbeitsabläufe.

Können Sie sich noch an die allererste Begegnung erinnern?

Oh ja! Da kam anfangs ein bisschen Skepsis auf: Ein junger Mann, glattrasiert – ich meine, was die Haare angeht – Ohrring, aber dabei sauber, ordentlich und adrett! Die Skepsis hat sich dann sehr schnell gelegt, als wir uns im Erstgespräch näher kennengelernt haben. Da kam dann geballte Kompetenz, Know How und diese sehr sympathische Art zu Tage, mit der wir sehr gut zurechtkommen, gerade in dieser Kombination.

Herr Gomoll, sie sprechen von geballter Kompetenz und Know How – können Sie dafür bitte ein anschauliches Beispiel geben?

Unser hauptsächliches, wichtigstes Ziel war es, mithilfe sinnvoll eingesetzter IT unsere Abläufe schlanker und effizienter zu machen. Hinter dieser eher allgemeinen Formel verbirgt sich eine Aufgabe, die komplexer ist, als sie auf den ersten Blick ausschauen mag. Wenn man hochwertigen Zahnersatz produzieren möchte, dann gibt es zunächst mal die Fülle der Anforderungen von Seiten der beauftragenden Ärzte und für uns intern gibt es sowohl arbeitsteilige wie kompakte und konzentrierte Bearbeitungsschritte. Und dazu kommt noch unser extrem hoher Qualitätsanspruch: Wir geben branchenunüblich eine erweiterte fünfjährige Gewährleistung auf alle unsere Produkte, da muss also alles wie am Schnürchen laufen. Auch wenn unser Hauptbetrieb nicht zertifiziert ist – das ist nur unser Nebenbetrieb, der sich um die Abwicklung des Goldhandels kümmert – arbeiten wir so, als wären wir es, also mit den ganzen üblichen Verfahren, Dokumentationen, Arbeitsanweisungen, Rückverfolgbarkeit, usw.. Bei uns haben wir auf die Zertifizierung bewusst verzichtet, weil mancher Auditor recht praxisfremde Vorstellungen hat, und es gibt keine Konstanz und Konsistenz in diesem Verfahren:



„Schnelle Reaktion,
freundliche
Kommunikation,
faire Preis-
gestaltung!“

– Christian Gomoll



Was den Auditor beim letzten Mal noch begeistert hat, wird von dem nächsten kritisiert – und dies ohne einen echten, nachvollziehbaren Grund. Deshalb haben wir uns hier für die “Zertifizierung ohne Zertifizierung” entschieden. Nun tragen Sie diese Anforderung mal einem typischen IT-Dienstleister vor: Viele von denen können zwar Standardanforderungen wie den Aufbau eines Servers, eines Netzwerks, die Einrichtung eines PC usw. noch recht ordentlich bewältigen, das reicht jedoch für uns nicht aus. Wir benötigen einen Partner, der mit uns gemeinsam, also auch mit dem IT-Know-How, das bei uns schon vorhanden ist, die richtige Strategie erarbeitet, und dann in den Betrieb umsetzt, der in der Praxis tatsächlich funktioniert und von allen Mitarbeitern verstanden und gern mitgetragen werden.

Das klingt spannend! Wie haben Sie Ihre Anforderung letztendlich gelöst?

Also zunächst hat mich die Art angesprochen, wie CSG auf diese Aufgabe zugegangen sind. Zunächst einmal wurde sehr, sehr aufmerksam, aktiv nachfragend, zugehört, also keine Schnellschuss-Tipps aus der Hüfte geschossen. Ganz präzise wurde die Bedarfsermittlung durchgeführt und - das hat mir besonders gefallen – gründlich und strukturiert dokumentiert. Die Softwareanforderungen wie die Wünsche in Sachen Hardware wurden ermittelt und erfasst, in der Folge bekamen wir dann sehr komplexe EXCEL-Listen übergeben, in denen uns nachher eine vollständige Übersicht über alle wichtigen Daten wie Standort und Einsatzzweck, Zuschnitt, Rechtestruktur, Kapazität, Komponenten, usw. zur Verfügung stand, mit dem nicht nur Planung und Beschaffung einfach zu erledigen war, heute im Alltagsbetrieb erleichtert und diese Dokumentation den schnellen Zugriff bei nachträglichen Fragen oder vielleicht einmal später auftretenden Problemen. Kurz: Der Aufwand, den wir zunächst getrieben haben, hat sich gelohnt. Wenn wir jetzt Fragen haben, sparen wir viel Zeit. Schnelles Finden ist angesagt statt zeitaufwändigem Suchen!

Noch spannender und für unsere Arbeit letztlich entscheidend ist aber, wie wir mittlerweile arbeiten, denn die IT ist ja eigentlich “nur” Mittel zum Zweck. Vorher haben wir unsere gesamte Auftragsbegleitung in Papierform abgewickelt. Natürlich hat sich auch dieses System in Jahrzehnten perfektioniert und strukturiert, dennoch wurde der Arbeitsfluss immer wieder eigentlich unnötig unterbrochen – durch Rückfragen, durch das Suchen nach ergänzenden Detailinfos, Rücksprachen bei den beauftragenden Zahnärzten, die Klärung von Abrechnungsfragen oder das simple suchen nach einer wichtigen Telefonnummer oder einer rechnungsrelevanten Kleinigkeit. Das hat zunehmend genervt und viel kostbare Arbeitszeit gekostet. Manchmal waren auch zu unseren Lasten kostspielige Korrekturen notwendig. Jetzt dagegen folgen wir einem Ansatz, der aus der Warenwirtschaft her bekannt ist, dem sogenannten “Magischen Dreieck”: Gleich zu Beginn eines Auftrages werden alle relevanten Daten und Fakten zentral in einer Datenbank erfasst. Danach werden die internen Aufträge nach Kompetenz, zeitlicher Verfügbarkeit, etc. zugeordnet.

Und nun loggt sich der oder die entsprechende MitarbeiterIn an ihrem Touch-Screen-PC ein: Sofort ist der Status klar, auftragsbegleitend entsteht ganz automatisch eine lückenlose Dokumentation, wir können jederzeit Aussagen über den Fortschritt der Arbeit machen, und eigentlich wird sogar die Abschlussrechnung schon weitgehend zu diesem frühen Zeitpunkt vorbereitet.



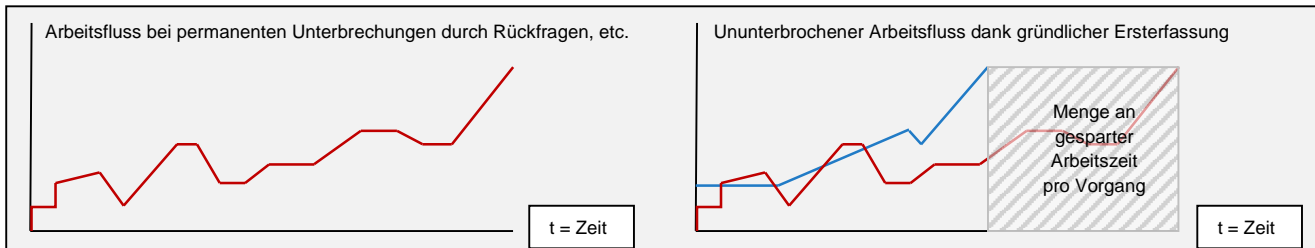
Von der perfekten Prothetik im sichtbaren Frontbereich, die sich von natürlichen Zähnen nicht sichtbar unterscheidet bis zum Sportmundschutz bietet DENTALTRAUB die ganze Palette an anspruchsvollem Zahnersatz....

“Sinn und Zweck jeglicher IT ist es, Abläufe schlanker, effizienter zu machen und Routinetätigkeiten bei vollem Erhalt der Qualität zu rationalisieren – das ist uns gut gelungen!”

– Christian Gomoll



Wenn nun die einzelne Arbeit ohne Probleme durch den Prozess durchläuft, vergeht extrem wenig Zeit von der Beauftragung bis zum blitzschnellen Versand. Wenn es Fragen gibt, sind die benötigten Kontakte schnell erreichbar, und weiter geht's. Und auch die Rückverfolgbarkeit ist natürlich voll gewährleistet.



Klassische (unterbrochener Fluss) vs. Effizienzorientierte Arbeitsweise ("Jüngling-Dreieck")

Herr Gomoll, woran spüren Sie also nun konkret, dass Ihre Anforderungen zum Beginn der Kontaktaufnahme erfüllt sind, die Aufgabe erledigt wurde und sich Ihre Wünsche und Ziele verwirklicht haben?

Nun zunächst einmal spart das ganze System jede Menge Geld, und zwar sooft wir diesen Ablauf so exerzieren, also jeden Tag aufs neue. Unsere Investition sowohl in die gründliche Planung wie in die Geräte, Software und die Einrichtung, Einweisung und Schulung kommt so schnell wieder herein, amortisiert sich äußerst schnell. Und dann hilft dieses neue Vorgehen mit, unseren hohen Qualitätsanspruch und unseren guten Ruf im Markt zu sichern. Es gibt sehr wenige bis gar keine Probleme mit dem neuen Server und der Infrastruktur, das läuft wie der sprichwörtliche VW-Käfer. Und wenn mal etwas anliegt – wir hatten da mal ein Virenproblem – dann gibt es eine schnelle, effektive Lösung und Herr Reichelt akzeptiert, dass wir auch selbst im Rahmen unserer Möglichkeiten eingreifen – das ist bei anderen IT-Partnern unbeliebt.

Erläuterungen werden mir als Ansprechpartner kurz & knapp in Fachsprache – ich verstehe ja selbst etwas von IT – gegeben, aber auch, wenn es sinnvoll ist, zum Beispiel für Anwender, in einfachstem Hochdeutsch, das jeder gut verstehen kann, gern auch mit einer erklärenden Skizze. Das Wissen bei der CSG erscheint mir sowohl grundsolide und fundiert zu sein, woran es bei anderen viel größeren Systemhäusern oft mangelt, wie auch immer auf dem aktuellen Stand der Technik.

Welche Zeugnis-Gesamtnote würden Sie der CSG für ihr Engagement ausstellen?

Eine glatte 1!

Das ist beeindruckend – und wie würde das Fazit in einem kurzen Statement lauten?

Schnelle Reaktion, freundliche Kommunikation, faire Preisgestaltung!

„Statt Schnellschuss-Tipps wird erste einmal aktiv zugehört, dann gründlich geplant und genau so schnell wie auch zuverlässig umgesetzt!“

„Fazit: Schulnote 1! Das Fachwissen bei CSG ist sowohl grundsolide als auch auf dem aktuellen Stand der Technik!“

– Christian Gomoll

Kontaktdaten

dentaltraub GmbH

Autenbachstr. 17 • 73035 Göppingen
Fon 07161 94870-0 • Fax 07161 94870-44
service@dentaltraub.de

www.dentaltraub.de

Michael P. Klotz

Strategie • Beratung • Training • Begleitung

Von der Recke Str. 1 • 58300 Wetter-Volmarstein
Fon 02335 80 14-53
m.p.klotz@michael-p-klotz.de

www.michael-p-klotz.de

CSG Systemhaus GmbH

IT ... mit Sicherheit!

Grabenstraße 42 • 73033 Göppingen
Fon 07161 9564850 • Fax 07161 9564851
info@cs-systemhaus.de

www.cs-systemhaus.de