

# QZ

Quintessenz Zahntechnik



- Lieber total Echt als echt Total
- Vollkeramikbrücke mit Ovate Pontic
- Veneerplanung: Kommunikation Praxis – Labor
- Erste Erfahrungen mit Vita VM 9
- Die Keramikschulter-Verankerungsmethode
- Innovative Dentallabore

30. Jahrgang / Februar 2004

# 2/2004

Quintessenz Verlag, Ifenpfad 2-4, D-12107 Berlin  
PVSt, Deutsche Post AG, „Entgelt bezahlt“, A 2254 E  
Ausland: Sendung zu ermäßigtem Entgelt

## Berlin/Bad Honnef und zurück

Berliner zu sein, ist etwas Besonderes. Das weiß nicht nur der Berliner selbst, sondern die gesamte Weltöffentlichkeit - spätestens seit jenem Tag, an dem US-Präsident *J. F. Kennedy* der jubelnden Menge zurief: „Ick bin ein Börlina“.

Zahntechnikermeister *Thomas Paul* ist das, was man als waschechten Berliner bezeichnen darf. Um ihn klischeehaft zu charakterisieren, passt auf ihn „Schnauze mit Herz“. Laut ist er nicht, nein, aber sehr direkt in dem, was er von sich gibt. Aus dem, was er äußert, spricht Kompetenz, d. h., er weiß, worüber er redet – redlich und ehrlich.

Berliner sind ihrer Stadt im Allgemeinen treu. Das trifft auch für *T. Paul* zu – und zwar vor der Wende und nach der Wende allemal. Nur einmal trieb es ihn fort aus der „Frontstadt“. Er verließ die heimatlichen Mauern seiner Stadt und begab sich nach Köln. Das hatte mit seiner beruflichen Weiterentwicklung zu tun. Zum Ablegen der Meisterprüfung klüngelte es in Berlin ein wenig. Ick hab noch eenen Koffer in Berlin, den hatte *T. Paul* auch. Er kehrte zurück aus Bad Honnef, um wieder „Berliner Luft“ zu inhalieren, die in einem bekannten Gassenhauer besungen wird.

Wer über Berlin ein Wort verliert, muss auch den Stadtteilen seine Referenz erweisen. *Thomas Paul* (auf dem Geschäftspapier alles in kleinen Buchstaben geschrieben!) ist seit September 2002 an der Dillenburgstraße zu Hause (das mit dem zu Hause kann so stehen gelassen werden, denn als Zahn-techniker mit Herz und Seele verbringt er den größeren Teil des Tages in seinem Labor). Zu lokalisieren ist die Dillenburgstraße in Berlin-Wilmersdorf, im Schnittpunkt von Steglitz, Dahlem und Schmargendorf. Die Stadtautobahn führt am Labor vorbei, ein unschätzbare Vorteil für die Fahrer, die kreuz und

quer durch Berlin sausen, um die Arbeiten ins Labor zu holen oder zum Kunden zu bringen. Apropos Fahrer, einer, der diese Aufgabe ausübt, trägt auch den Nachnamen *Paul*. Er ist der Vater des Labor-Inhabers, und hat als bereits Pensionierter einen erfolgreichen

Wiedereinstieg in das Arbeitsleben gewagt. Er erfreut sich nicht zuletzt deshalb bei den Praxen besonderer Beliebtheit, weil er den Assistentinnen manchmal etwas zum Naschen mitbringt.

Wer über das Dental-Labor *T. Paul* schreibt, kommt nicht darum herum, auch *Frau Heidemarie Dresselt* und *Herrn Udo Adolphy* einige Zeilen zu gönnen.

*Heidemarie Dresselt* ist Berliner und von der Betriebsgründung an dabei. Als gelernte Zahnarzthelferin versteht Sie, sich in die Bedürfnisse der Auftraggeber hineinzuversetzen. Auch wenn die Wellen hochschlagen, bleibt Sie besonnen auf der Brücke und vertritt die Kundeninteressen im Labor.

*U. Adolphy* ist Wahlberliner, was ebenso viel bedeutet,





dass er ein hundertprozentiger Spreestädter ist. Er ist kein Zahntechniker, sondern von Haus aus Betriebswirt. In Bezug auf die telefonische Kundenberatung und bei der Auftragsannahme würde aber niemand auf die Idee kommen, ihn nicht als Fachmann zu bezeichnen.

Bleibt noch zu erwähnen: Die „thomas paul zahntechnik“ hat ihr neues Domizil in den früheren Räumen des Frauenhofer Institutes gefunden, in unmittelbarer Nachbarschaft des Elektronenbeschleunigers. Jede Menge Anschlüsse für Hightech sind also im Haus. Zu Hightech-Zahntechnik wird im Verlaufe des Gesprächs manches angesprochen.

Das Gespräch fand am 18. September 2003 im Labor statt. Rede und Antwort standen Frau Dresselt, Herr Adolphy und Herr Paul. Obgleich das Gespräch unter keinen besonders guten Vorzeichen begann (eine CAD/CAM-Anlage streikte, der Auftrag sollte termingerecht fertig werden, das zehrte an den Nerven), gestaltete es sich im Verlauf herzlich und offen.

**QZ:** Wie gestaltete sich Ihre persönliche, berufliche Entwicklung?

**Paul:** 1972 begann ich mit meiner Lehre zum Zahntechniker im Dental-Labor H. J. Sander. Aus heutiger Sicht war es ein Glück, dass ich den Beruf zu Zeiten ergriff, als dieser schlecht bezahlt wurde und man die gesamte Palette der Zahntechnik abdecken musste. Die Menge der Arbeiten machte eine Spezialisierung der Techniker noch nicht notwendig. Ein Parcours aller möglichen zahntechnischen Arbeiten war am Morgen, wenn man zur Arbeit erschien, mit allen Hürden aufgebaut, und dieser war bis zum Feierabend zu durchreiten.

Nach bestandener Gesellenprüfung arbeitete ich im Labor Sander noch einige Jahre als Allroundtechniker. Als die Zahnücke zur Krankheit avancierte, ging förmlich die Post ab. Ich bekam ein Angebot der Firma Berodent als Keramiker. Nach kurzer Zeit wurde ich Abteilungsleiter der Edelmetall- und Keramikabteilung. Um die Meisterprüfung abzulegen, kündigte ich diese gut bezahlte Arbeitsstelle und besuchte die Meisterschule in Köln. Zu dieser Zeit gab es einen zinslosen Kredit vom Arbeitsamt, der Lebensunterhalt und die Meisterschule wurde vom „Ersparnen“ finanziert. Um mir den Besuch der Meisterschule weiterhin leisten zu können, gründete ich die TIPB-Zahntechnik in Bad Honnef, die ich nach einigen erfolgreichen Jahren und bestandener Meisterprüfung verkaufte, um 1988 nach Berlin zurückzukehren. Im Jahr 1989 eröffnete ich die Firma „thomas paul zahntechnik“ in Berlin-Steglitz.

**QZ:** Können Sie einige Angaben zu Ihrem Dental-Labor machen?

**Paul:** Wir profitierten sicherlich davon, dass die neuen Bundesländer hinzukamen, die erhöhte Nachfrage nach Zahnersatz gestattete es, sofort mit über 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu starten. Als Investition in die Zukunft arbeiteten wir für Kunden aus den neuen Bundesländern: Dies bescherte uns ein vermindertes Betriebsergebnis. In der Annahme, dass sich die wirtschaftliche Lage der neuen Länder verbessern würde, hielten wir an dieser Verfahrensweise fest. Treue Kundschaft aus dieser Zeit erinnert sich heute noch an unsere damaligen Zugeständnisse.

Seit zwanzig Jahren fasziniert mich die Computerei, und es war schon damals mein Wunsch, diese Technologie für zahntechnischen Arbeiten einzusetzen. Was lag da näher, als den Einstieg in die CAD/CAM-Technologie zu wagen. Mittlerweile ist die Euphorie vorbei und Routine eingekehrt.

**QZ:** Wie sehen Sie Ihr Team?

**Paul:** Unsere Zahntechniker decken alle Bereiche der Zahntechnik ab und arbeiten dabei abteilungsübergreifend. Wir verstehen uns als Zahntechniker, jeder auf seinem Gebiet mit spezifischen Stärken. Komplexe Herausforderungen werden gemeinsam besprochen, um sicherzustellen, dass aus der Teamleistung heraus die Ergebnisse besser werden. Heute gibt es viele spezialisierte Zahntechniker, die

nur einen Teilbereich der Zahntechnik abdecken. Den so genannten Allround-Zahntechniker gibt es heute eher selten, ein Grund dafür, dass Teamarbeit, Kommunikation und Ergebnisorientierung besonders wichtig sind.

**QZ:** Wo sehen Sie die Stärken Ihres Betriebes?

**Paul:** Sicherlich ist es eine Stärke von uns, neuen Technologien gegenüber aufgeschlossen zu sein und diese auch in der Zahntechnik anzuwenden. Deshalb haben wir die CAD/CAM-Technologie für unsere Kunden als erstes Berliner Labor standardmäßig eingeführt. Die Qualität unserer Arbeitsweisen ist seit fünf Jahren nach ISO 9001 zertifiziert. Auch hier waren wir der Zeit voraus. Unseren ersten Internet-Auftritt hatten wir bereits vor vielen Jahren und wir sind auch auf diesem Gebiet Pioniere. Das Internet ist mittlerweile ein unverzichtbares Werkzeug geworden.

**QZ:** In welchem Segment der anspruchsvollen Zahnlabortechnik arbeiten Sie hauptsächlich? In welcher Liga spielen Sie?

**Paul:** Wir arbeiten überwiegend im anspruchsvollen Keramik-Bereich. Unsere Zahnärzte und Patienten sind mit unseren Arbeiten sehr zufrieden. Unser Qualitätsanspruch liegt deshalb nicht nur vordergründig in der Ästhetik, sondern auch in der Haltbarkeit des Zahnersatzes. Wachsende Bedeutung werden in der Zukunft die Bezahlbarkeit und eine Kosten-/Nutzenabwägung bekommen.

**Frage:** Welche Kompetenz, welche Technologien decken Sie ab?

**Paul:** Herzstück ist sicherlich die CAD/CAM-Technologie geworden: DCS, Procera, CEREC, BEGO Medical und auch Cercon gehören zu unserer Angebotspalette. Diese zukunftsweisenden Technologien praktizieren wir bereits seit vielen Jahren. Wir haben auch Erfahrung von mehr als 6.000 CAD/CAM-gefrästen Einheiten. Kleine, große Keramikgerüste aus nahezu jedem Material, aber auch Titan-, Gold- und Kunststoffgerüste. Für Werbezwecke haben wir sogar Brückengerüste aus Holz angefertigt. Nahezu jedes zukünftige Material ist denkbar.

**Adolphy:** Wir arbeiten aber auch an wissenschaftlichen Forschungsprojekten der Berliner Universitäten mit. Mit Herrn Professor Müller von der Charité haben wir zuletzt die Verbundfestigkeit von Keramik auf Titan untersucht, es könnten sich daraus zukünftig andere Verarbeitungstechniken



ergeben. Innerhalb dieser Studie hatten wir die Voraussetzung für die Biegelastprüfung durch die Herstellung geeigneter Prüfkörper geschaffen.

Aus praxisrelevante Untersuchungen gewinnen wir Erkenntnisse, die in unsere Arbeit einfließen. Dadurch werden wir zu Ideengebern für Behandler und Industrie. Es sind nicht kommerzielle Anliegen, die uns zu dieser Tätigkeit ermuntern. Oberärzte und Studenten kommen zu uns ins Labor, so erfährt man von deren Problemstellungen und Lösungen.

Zu unseren Spezialitäten rechnen wir die Implantologie, keramische Werkstoffe, Fräsarbeiten und die Galvanotechnik. Gerne arbeiten wir für Kollegen. Viele Nachfragen aus ganz Deutschland und aus Übersee bestätigen unseren Ruf. Merkwürdigerweise kommen aus Berlin kaum Anfragen.

Diese Kontakte schaffen für alle Beteiligten Synergien, warum alles, was andere besser können, selber machen?

Wir kooperieren neuerdings mit der Handwerkskammer Berlin und engagieren uns für arbeitslose Zahntechniker, die wir in den CAD/CAM-Technologien schulen werden. Ab März nächsten Jahres werden wir mit zwei Gruppen à acht Personen starten.

**QZ:** Welche Rolle spielt der Service?

**Paul:** Wir versuchen das Geschäftliche mit dem Menschlichen in Einklang zu bringen. Natürlich müssen wir ökonomisch denken. Wir schreiben Privatrechnungen nur dann, wenn dies ausdrücklich verlangt wird. Wir machen keinen Unterschied zwischen Privat- und Kassenpatienten.

**QZ:** Welche Klientel bedienen Sie?



**Adolphy:** Anspruchsvolle Zahnärzte. Wichtig ist, dass im Verhältnis zwischen Arzt und Labor eine gegenseitige Achtung besteht, was die Qualität der Arbeit betrifft. Deshalb stehen wir im engen Dialog miteinander, wenn es erforderlich ist. Ein großer Teil unseres Erfolges kommt aus diesem Grundsatz heraus: „so viel Kommunikation wie nötig und so viel Qualität wie möglich“. Das bedeutet für Patient und Behandler: weniger zusätzliche Arbeit am Stuhl. Wir wollen den Behandler davon überzeugen, je besser die gelieferten Unterlagen sind, desto weniger Mühe hat er mit den von uns gefertigten Arbeiten. Dies bedeutet weniger Misserfolge für alle Beteiligten; Praxis und Labor arbeiten wirtschaftlicher - eine sehr gute Möglichkeit, dem allgemeinen Kostendruck auszuweichen. Kein Zahnarzt kann es sich heute leisten, lange an einer zahntechnischen Arbeit nachzuarbeiten, vom beiderseitigen Image-Verlust ganz zu schweigen.

Wir wollen weiter auf dem hohen Niveau der modernen Zahntechnik bleiben, in jeder Beziehung, und wissenschaftlich untermauert arbeiten. Ein Grund mehr, um den Austausch mit den Berliner Universitätskliniken zu pflegen. Wir laden Studenten und Oberärzte ein, gehen selbst in die Charité und holen uns kompetenten Rat. In der Charité haben wir einen Laser-Scanner aufgestellt. Daraus ergeben sich sicherlich noch interessante Anwendungsmöglichkeiten.

Wir müssen weg von Lieferanten-Image und hin zu einem partnerschaftlichen Miteinander kommen. Einige Praxen arbeiten bereits auf dieser Basis mit uns zusammen. Das greift zwar heute noch nicht überall, aber für uns heißt es: heute nicht das eine machen und morgen ganz was anderes.

**QZ:** Welche Rolle spielt der Patient?

**Paul:** Der Patient ist der eigentliche Auftraggeber im Gesundheitswesen, er ist der Souverän und deshalb steht er im Mittelpunkt. Wir haben aus diesem Grund bestimmte Einrichtungen geschaffen, z. B. einen zahnärztlichen Behandlungsstuhl eingerichtet. Hier werden nicht nur Farben genommen, sondern auch kleinere Korrekturen an der zahntechnischen Arbeit erledigt. Der Patient soll zufrieden sein, unsere Zahnärzte auch. Feedback ist sehr wichtig für uns, damit wir uns an beiden Gruppen ausrichten können. Patienten zeigen sich teilweise sogar dafür erkenntlich, schicken uns einen „Fresskorb“ ins Labor.

Durch eine Patientenfinanzierung über die VUZ (Vereinigung Umfassende Zahntechniker e. G.) unterstützen wir den Patienten und seinen Behandler, damit die geplante prothetische Arbeit finanziell umsetzbar ist. Als Mitglied der VUZ können Konditionen gewährt werden, die kulant sind. Die Abwicklung erfolgt 100% über uns. Der Behandler muss sich um nichts kümmern. Es entstehen für ihn keine zusätzlichen Kosten. Diese Zeit kann er für die Behandlung seiner Patienten einsetzen.

Wir stellen Zahnärzten, die mit uns zusammenarbeiten, für ihre Patientenaufklärung Schaumodelle zur Verfügung, das spart Beratungszeit. Dadurch kann der Patient Gesagtes auch begreifen, ein Aneinandervorbeireden kann so vermieden werden. Bei Bedarf kommen wir auch zum Patienten in die Zahnarztpraxis. Den Therapievoranschlag macht der Zahnarzt, wir kümmern uns um die technische Umsetzung.

Diskussionen vor dem Patienten, ob es um unsere eigene Arbeit, die des Behandlers oder eine Kollegenarbeit geht vermeiden wir. Wir praktizieren Berliner Feingefühl. Wir legen Wert auf ein konstruktives Miteinander; Schlechtrede, ohne uns. Keine Verunsicherung des Patienten.

In der Implantologie unterstützt uns die Firma Schütz und bietet ein Rundumsorglopaket. Dadurch sind wir in der Lage, unseren Kunden das gesamte Therapiespektrum und Know-how zur Verfügung zu stellen.

**QZ:** Standort Berlin – ein Vorteil für Ihr Dental-Labor?

**Dresselt:** Von der Zahntechnik her gesehen, nicht notwendigerweise, denn wir haben uns mittlerweile einen breiten Markt erschlossen und eine perfekt funktionierende Postversand-Logistik erarbeitet. Wir erhalten und liefern Vollke-

ramik-Gerüste bis über den großen Teich nach Kanada, in Deutschland überall dorthin, wo unsere Arbeit geschätzt wird.

**QZ:** Wie sehen Sie den Standort Berlin?

**Adolphy:** In einer Stadt, wo 60% der Bevölkerung von Transferleistungen leben, wäre uns ein Standort in München, Düsseldorf, Hamburg oder Stuttgart lieber. Hier kann hochwertiger gearbeitet werden, weil das Klientel dort einen anderen Anspruch hat und über entsprechende finanzielle Mittel verfügt. Dort wird überwiegend High-tech verlangt und wie schon gesagt, der Patient ist eher bereit, etwas dazuzubezahlen.

In der Zukunft kann Berlin durchaus im Zuge der Osterweiterung der Europäischen Gemeinschaft gewinnen.

**QZ:** Haben Sie Vorstellungen, wie Ihr Labor nach der Realisation der Reform aussehen wird?

**Paul:** Die Notwendigkeiten werden letztendlich über Strukturen innerhalb eines Labors entscheiden. Wir jedenfalls werden immer mehr automatisieren und rationalisieren wo es Sinn macht, sicher werden computergestützte Arbeitsverfahren uns manches an Routinearbeiten abnehmen, z. B. die Farbnahme mittels Messsystem etc. Im Zusammenhang mit Innovationen in der Zahntechnik gibt es immer Diskussionen und Glaubenskriege über Passungen, technische Machbarkeiten. Wir sind aufgrund unserer Erfahrung auf fachliche Auseinandersetzungen vorbereitet. Die Einsatzmöglichkeiten vom Computern sind sicherlich groß, aber es gibt auch Grenzen für CAD/CAM-Systeme, das Schweizer Messer für die Zahntechnik gibt es halt noch nicht.

**QZ:** Welche Rolle wird die Gesundheitspolitik längerfristig auf die Entwicklung Ihres Labors ausüben?

**Paul:** Der Patient als umworbener Kunde wird an Bedeutung gewinnen. Fielmann ist beispielhaft. Die wenigsten Brillen werden im Segment „billig“ erworben. Service und Patientenberatung sind der Schlüssel, um Zusatzleistungen erfolgreich zu verkaufen. Die aktuelle Gesetzesdiskussion wird die GKV im Bereich Zahnersatz entlasten, d. h., der Patient wird als Selbstzahler ein eigenes Qualitäts- und Kostenbewusstsein entwickeln. Wer seine Produkte weiterhin verkaufen möchte, muss dem Patienten den Nutzen klarmachen, dann ist er auch bereit, in sein Wohlbefinden zu investieren.



**QZ:** Welche Rolle spielt die Industrie in Ihrem Labor-Konzept? Welche Impulse erwarten Sie?

**Paul:** Schnelle unbürokratische Hilfestellung bei Problemen, Beratung im Einzelfall, Kulanz, Angebote zur Weiterbildung, regelmäßige Besuche des Außendienstes und Produkte, die alltagstauglich sind, dass Referenten für Laborveranstaltungen zur Verfügung gestellt werden, dass die Schnittstelle zum Zahnarzt und Patienten durch Werbemaßnahmen und Öffentlichkeitsarbeit geschlossen wird.

Bei Neuentwicklungen sollten die Dental-Labore miteinbezogen werden. Häufig wird man leider mit Produkten konfrontiert, die erst im Laboralltag ihre Problematik zeigen. Das verursacht unnötige Kosten und zwar immer nur für das Labor, zusätzlich führt das zur Verunsicherung des Kunden. Dafür gibt es genügend Beispiele aus der Vergangenheit.

**QZ:** Die Zusammenarbeit mit Industrie-Partnern, wie konkretisiert sie sich?

**Paul:** Unser Hauptlieferant im Bereich Keramik und Kunststoff ist die Vita, deshalb machen wir unseren Standard an diesem Unternehmen fest. Den neuen Weg der Vita, das Dental-Labor intensiv zu fördern, gefällt mir. Von der Außendienstmitarbeiterin der Vita, Frau Heyn-Konetzki, werden wir nicht nur kompetent betreut, sondern als Partner mit unseren Sorgen und Nöten auch ernst genommen. Keine Lippenbekenntnisse, sondern Taten, die sich in Ergebnissen niederschlagen.

**QZ:** Welche konkreten Marketingmaßnahmen ergreifen Sie?

**Paul:** Wir werden im Sinne des „Total Quality Managements“ verstärkt tätig werden, d. h. patienten- und qualitätsorientiert für den Kunden da sein. Wir geben dem Zahnarzt Patientenaufklärungsmaterial und Fortbildungsangebote in die Hand, kümmern uns z. B. um die Umsetzung von Prophylaxe in der Praxis. Ich halte Vorträge über neue Werkstoffe und bin auf fast jeder Ausstellung z. B. auch auf der IDS 2003 mit Schuarbeiten vertreten, letztmalig im „Estrel“ zum „Fräswettbewerb“.

**QZ:** Welche Fortbildungsmaßnahmen ergreifen Sie, welche Ihrer Mitarbeiter werden fortgebildet? Warum?

**Paul:** Fortbildung findet nicht nur am Arbeitsplatz während der Arbeitszeit statt. Das Angebot der Industrie ist beträchtlich, man muss es nur nutzen. Auch Berufskollegen bringen neue Denkanstöße in den Betrieb. Die ehrgeizigen Zahntechniker bemühen sich selbst um ihre Fortbildung, einige sind aber immer noch der Meinung, dreieinhalb Jahre Lehre seien genug, um den Rest des Berufslebens auszukommen.

Manche Zahntechniker handeln nach der Devise: Nur nichts Neues beginnen, bevor man keine Erfahrungen gesammelt hat - wie das geht, ist mir nicht klar. Wenn man einen Apfel essen möchte, muss man schon selbst auf den Baum klettern, man kann dabei auch runterfallen. Ich bin der Meinung: besser dilettantisch angefangen, als perfekt gezögert. Für mich ist der Austausch mit der Charité von besonderer Wichtigkeit. Am Patienten kann man sehr viel lernen, wenn man es versteht, die richtigen Schlüsse aus dem Gesehenen zu ziehen.

**QZ:** Welche Fachzeitschrift lesen Sie?

**Paul:** Eigentlich alles, was ich in die Hände bekomme, aber hauptsächlich nutzen wir das Internet. Das ist gezielt und vor allem schnell wieder auffindbar.

**QZ:** Welche Rolle spielt CAD/CAM heute?

**Paul:** CAD/CAM ist trendy, CAD/CAM ist hipp, eine große Rolle spielt sie noch nicht. Aber CAD/CAM wird bedeutender werden. Bevor die Degussa begann, einen so massiven Werbefeldzug für CAM und Zirkonoxid zu unternehmen, wurden diese Technik und das Material eher als exotisches Hobby belächelt. Die schleppende Anlaufphase liegt zum einen an den anfänglich hohen Preisen und zum anderen an dem mangelnden Vertrauen der Anwender in diese für

die Zahntechnik neue Technik und neuen Werkstoffe. Wer aber glaubt, durch die Anschaffung solcher Systeme auf Mitarbeiter verzichten zu können, irrt: Die Anforderungen an den Zahntechniker ändern sich nur.

**QZ:** Gibt es andere Technologien, die Sie als Schlüssel Ihres Labor-Erfolges sehen?

**Paul:** Andere Technologien, eher nein. So ziemlich jedes Labor weltweit verfügt über eine ähnliche Ausrüstung. Technologie als Schlüssel zum Erfolg? Eher nicht - wir versuchen, besser zu arbeiten als gerade notwendig und vor dem Ziel nicht aufzugeben. Die tägliche Arbeit hat nichts mit „Soft Skills“ und „Wellness“ zu tun. Arbeit ist einfach immer nur Arbeit.

**QZ:** Wie denken Sie über die In-Ceram-Arbeitskreise, von denen Sie einen leiten?

**Paul:** Ich stelle die Räume und organisiere mit Hilfe der Firma Vita alles Notwendige. Von Leiten kann nicht die Rede sein, der Erfolg kann nur gemeinschaftlich erarbeitet werden. Ich habe mir den Arbeitskreis erst mal angesehen. Ich war anfänglich der Meinung, erst mal kommen lassen, aber auch solch ein Arbeitskreis muss geführt werden. Meine Wunsch: nicht nur erscheinen, sondern sich engagieren und mitarbeiten.

**QZ:** Wie lassen sich Ihrer Meinung nach die Ideen der Arbeitskreise umsetzen?

**Paul:** Es ist wie bei einer gelungenen Party: Jeder trägt seinen Teil zum Gelingen bei. Nicht nur schick anziehen, vorbeikommen und darauf hoffen, dass man gut unterhalten wird.

Wir müssen Ziele gemeinsam formulieren. Projekte nicht nur planen, sondern umsetzen, die für den Einzelnen zu zeitaufwendig wären. Aufgaben teilen und zur Erreichung des Ziels beitragen. Noch zu wenige in der Gruppe sind dazu bereit. Dies wird sich ändern, wenn sich mehr Interessenten dem Arbeitskreis anschließen. Noch fehlt es an der kritischen Masse.

**QZ:** Welche Nutzen ziehen Sie aus den Neuerungen des VM Konzeptes?

**Paul:** Den Künstlern unter den Keramikern ist es sicher egal, welches Produkt sie verarbeiten. Sie erreichen überdurchschnittliche Ergebnisse. Dem weniger künstlerisch

## INNOVATIVE DENTALLABORE

veranlagten Keramiker kann durch ein ausgereiftes Produkt das Gelingen erheblich vereinfacht werden. So erzielt auch er annehmbare Ergebnisse. Viele Anforderungen sind an den Werkstoff Keramik zu stellen: einfach in der Verarbeitung, kurze Brandzeiten, formstabil und unkompliziertes Schichtschema, um die gewünschte Farbe zu treffen, auch bei ungünstigen Platzverhältnissen farbstabil. Diese Forderungen sehe ich bei Vita erfüllt. Deshalb arbeiten wir seit Jahren damit.

**QZ:** Welche Vita-Materialien setzen Sie ein?

**Paul:** Omega 900, die Keramik D, VM 9, Akzent-Massen, Zeta, Vitadur Alpha, Vita Zähne.

**QZ:** Wie reagiert der Kunde auf Ihren Materialeinsatz?

**Paul:** Das Material selbst beschäftigt den Zahnarzt nicht so sehr, vielmehr interessieren ihn Produktsicherheit und das Ergebnis, eher ein sicheres Farbsystem, nach dem er treffsicher und schnell die Zahnfarbe bestimmen kann. Im Hinblick darauf kann 3D Master zu dem Erfolg beitragen, auf den die neuen Vita Materialien abgestellt sind. Hierzu planen wir eine 3D Master Veranstaltung, je schneller, desto besser, damit Praxen auf dieses sichere Farbsystem umgestellt werden können.

**QZ:** Kundennähe, was löst dieser Begriff bei Ihnen aus?

**Adolphy:** Je näher, desto besser. Heute stärker denn je. Wir wollen wissen, wo dem Kunden der Schuh drückt. Nur so ist es überhaupt möglich, auf die Bedürfnisse einzugehen. Wir wollen Partner sein, Know-how-Träger und nicht Lieferanten.

**QZ:** Welche Bedeutung haben Rabatte, Preise, Zugeständnisse?



**Dresselt:** Die Auswirkungen der Gesundheitsreformen auf die Preise sind nicht einmal im Ansatz zu erahnen, nur eines ist uns doch allen klar, die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel sind knapp, dem wird man sich anpassen müssen.

**QZ:** Haben Sie Wünsche an die Zahntechniker-Fee?

**Paul:** Durch Hightech sind wir für die Zukunft gut aufgestellt. Das geht ohne Zauberstab und Simsalabim. Genügend Aufträge, um meinen Mitarbeitern auch weiterhin einen angenehmen Arbeitsplatz zu sichern. Dazu ist es unabdingbar, dass unsere Rechnungen auch weiterhin bezahlt werden, meine Verantwortung den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber macht es notwendig, dass wir am Monatsende die Löhne zahlen können. Weniger Termindruck, damit die Arbeiten sicher gelingen.

Dies wünsche ich mir für die Zukunft unseres Betriebes.