

13. September 2011 | Wirtschaft aktuell

Dr. Holger-Ludwig Riemer: „Wir können mit unserer Erfahrung die Kundenzufriedenheit deutlich erhöhen“

Seit dem 1. August 2011 gibt es einen neuen Anbieter von sogenanntem Auslandszahnersatz in Deutschland. Dr. Holger-Ludwig Riemer, langjähriger Vorstandsvorsitzender und Anteilseigner der MDH AG, und Friedo vom Schemm, ehemals Technikvorstand bei MDH, treten nun gemeinsam mit ihrem neuen Unternehmen Audentic AG als „Experten für Qualitätszahnersatz“ an. Über das neue Unternehmen und seine Ausrichtung gab Riemer im Interview mit der DZW-Redaktion Auskunft.

DZW: Herr Dr. Riemer, Sie waren zuletzt in verantwortlicher Position bei einem der marktführenden Unternehmen im Bereich Auslandszahnersatz in Deutschland tätig. Nach Ihrem Ausscheiden dort Ende Mai dieses Jahres sind Sie nun mit Ihrem Partner Friedo vom Schemm mit einem neuen Unternehmen in diesem Bereich tätig. Warum wieder Auslandszahnersatz?

Dr. Holger-Ludwig Riemer: Ich habe mich vor sechs Jahren aktiv für eine Unternehmertätigkeit in dem sich neu entwickelnden Markt des Auslandszahnersatzes entschieden. Die seither erfolgreiche Bewältigung der sich stetig verändernden Herausforderungen des Wettbewerbs im Gesundheitswesen ist mir zum Lebensinhalt geworden. Mit meinen Vorstellungen von einem fairem Wettbewerb sowie den unverzichtbaren Geschäftsprinzipien von Wahrheit, Klarheit und Verlässlichkeit bin ich in der Branche angekommen und vielschichtig vernetzt. Nur weil sich die Vorstellungen der Anteilseigner der MDH AG zur zukünftigen Geschäftstätigkeit der MDH AG nicht mehr in Deckung bringen ließen, heißt das ja nicht, dass unser Ausscheiden dort zu einem Branchenwechsel führt. Im Gegenteil: Zusammen mit meinem Partner Friedo vom Schemm, der über außergewöhnliches zahntechnisches Know-how verfügt, werden wir in der Audentic AG unseren bisherigen Erfolg weiter fortsetzen.



DZW: Herr Dr. Riemer, wie schätzen Sie die Situation des Marktes insgesamt ein?

Riemer: Auslandszahnersatz hat sich in den vergangenen Jahren durch die Nachfrage der Patienten als Produkt durchgesetzt. Das jährliche Gesamtvolumen für Zahnersatz in der BRD halte ich aber tendenziell für weiter rückläufig; und sei es wegen immer geringerer finanzieller Mittel weiter Teile der Bevölkerung.

Der Wettbewerb im Markt für (Auslands-)Zahnersatz wird sich weiter verschärfen, auch weil in absehbarer Zeit die Festzuschüsse infolge hoher Staatsverschuldung weiter reduziert werden könnten. Die Fortschritte in der Automation bieten Anbietern neue Chancen, aber auch Risiken. Größere Organisationseinheiten sind tendenziell überlebensfähiger. Es hat sich allerdings auch gezeigt, dass größere Strukturen eines professionellen Managements bedürfen, das im Bereich Zahntechnik eher nicht vorhanden ist.

DZW: Sie gehen jetzt mit der Audentic AG in diesen Markt. Wodurch wollen Sie sich von den anderen Anbietern unterscheiden?

Riemer: Zum Beispiel durch deutlich bessere Kommunikation. Seriöse Anbieter verfügen mittlerweile über annähernd das gleiche Leistungs- und Qualitätsangebot, sodass hier auf Sicht nur wenig Unterscheidbarkeit möglich ist. Aber das Produkt Auslandszahnersatz hat typische Schwächen. Durch die Entfernung zur Produktionsstätte muss in besonderem Maße die Kommunikation funktionieren. Kommunikation ist für Zahntechniker allerdings nicht Gegenstand der Ausbildung gewesen. Je größer der Anbieter ist, desto professioneller müsste er eigentlich die Kommunikation in seiner Organisation anlegen. Wie oft ärgern sich Kunden, weil Auftragszettel nicht vollständig oder richtig gelesen und Abläufe konterkariert wurden. Terminverschiebungen, Reklamationswiederholungen und nicht passende Arbeiten sind die Folge.

Hier haben wir die Chance, mit unserer Erfahrung neue Strukturen aufzusetzen und die Kundenzufriedenheit zum Wohle des Patienten deutlich zu erhöhen. Durch eine neu definierte Auftragseingangskontrolle wollen wir zum Beispiel etwaige Fehlerquellen schon zu Beginn konsequent verhindern. Viel zu oft bauen sich kleine Fehler und Nachlässigkeiten bei der Auftragsannahme später zu erheblichen Fehlentwicklungen auf.

DZW: Wo lassen Sie fertigen? Und mit welcher Produkt- und Dienstleistungsbreite gehen Sie an den Start?

Riemer: Unser nach allen ISO-Normen zertifiziertes Partnerlabor befindet sich in China (Shenzhen) und beschäftigt mehr als 1.400 Mitarbeiter. Mein Partner Friedo vom Schemm hat dort vor vielen Jahren mit Aufbauarbeit geleistet, sodass es kein Problem war, dort sogar von Beginn an eine eigene Produktionslinie installiert zu bekommen, die ausschließlich die Qualitätsvorgaben der Audentic AG und damit besten deutschen Qualitätsstandard erfüllt.

Wir liefern die ganze Bandbreite von hochwertigem Zahnersatz – von Inlays, Kronen und Brücken über Kombinationsprothetik in jeder Form bis hin zu komplexen implantologischen Arbeiten.

DZW: Wie wollen Sie im Wettbewerb in diesem Markt punkten? Über Schnelligkeit, über den Preis? Was können Zahnärzte als Kunden von Ihnen erwarten?

Riemer: Schnelligkeit könnte tatsächlich ein Nebeneffekt sein. Passt die Arbeit nämlich beim ersten Mal, weil die bessere Kommunikation weiteres Nacharbeiten verhindert hat, ist der handwerkliche Erfolg früher gegeben und die Zufriedenheit aller Beteiligten deutlich größer.

Als Premiumanbieter bewegen sich unsere Preise zudem in etwa auf der Höhe der MDH AG; bis auf einige Positionen, die wir günstiger anbieten können. Wie sich in der Vergangenheit gezeigt hat, bringt der Kampf um den billigsten Zahnersatz nicht wirklich etwas.

Unsere Unterscheidbarkeit ist ganz klar unser Selbstverständnis, das sich schon in unserem Firmennamen „Audentic“ widerspiegelt. Wir wollen einfach ehrlicher, nämlich „audentisch“ sein. Unseren Kunden lassen wir die volle Aufmerksamkeit zukommen. Bei uns ist der Kunde keine Nummer. Wir reden mit

ihm über seine Arbeiten, bis wir ihn verstanden haben. Probleme werden frühzeitig gemeinsam gelöst. Wir wollen für unsere Kunden langfristig verlässliche und berechenbare Partner sowie kompetente Experten sein.

DZW: Aktuell kündigt sich gerade im Bereich Herstellung von Zahnersatz ein wichtiger Wandel an, das Stichwort heißt Digitalisierung und CAD/CAM, Sie haben es schon erwähnt. Wie wollen Sie sich mit Audentic hier aufstellen?

Riemer: Wir verfolgen diese Entwicklungen selbstverständlich mit Interesse. Zurzeit sind wir in der Lage, jede Form von Datei zu verarbeiten. Sobald der Markt hier weitere Anpassungen erfordert, werden wir initiativ werden.

DZW: Sie haben in der Vergangenheit stark auch auf die direkte Ansprache der Patienten gesetzt. Gehört das auch zu Ihrem neuen Konzept?

Riemer: Wir haben mit der direkten Patientenansprache bis hin zur TV-Werbung gute Erfahrungen gesammelt und planen diese schon für den nächsten Schritt. Zunächst benötigen wir aber noch einige Referenzzahnärzte, die unser Selbstverständnis teilen, und die wir dann Patienten empfehlen können.