

Erfolgreicher Zahnersatz ohne Kompromisse

| Christin Bunn



Seit etwas mehr als neun Monaten gibt es einen neuen Anbieter von Auslandszahnersatz – die in Mühlheim an der Ruhr ansässige Audentic AG. Mit maximaler Kundenorientierung und höchsten Qualitätsansprüchen fertigt das dynamisch wachsende Unternehmen Auslandszahnersatz nach deutschen Standards und setzt dabei auf die Synergie von zahntechnischem, kaufmännischem und juristischem Know-how.

Im Interview sprachen die Gründer und Geschäftsführer Dr. Holger-Ludwig Riemer (Foto li.) und Friedo vom Schemm (Foto re.) über die Vorteile von im Ausland gefertigtem Zahnersatz, der Ausrichtung der Audentic AG sowie zukünftige Pläne und Zielsetzungen.



Herr Dr. Riemer, Herr vom Schemm, bitte stellen Sie uns die Audentic AG kurz vor!

Die Audentic AG ist eine der wenigen deutschen Aktiengesellschaften, die Qualitätszahnersatz aus dem Ausland anbietet. Mit der Produktion in China (Shenzhen) realisieren wir als ausgewiesene Experten einen besonderen Qualitätsanspruch, von dem unsere Kunden und deren Patienten spürbar profitieren. Wir wollen nämlich, dass jede Arbeit schon beim ersten Anprobieren passt.

In den vergangenen Jahren hat man viele Dentallabors mit dem Schwer-

punkt Auslandszahnersatz kommen und gehen sehen. Dennoch haben Sie sich 2011 für die Gründung der Audentic AG entschieden. Was waren die Beweggründe?

Beweggrund zur Gründung der Audentic AG war die Motivation, das Geschäftsmodell „Zahnersatz aus dem Ausland“ in „Idealform“ auflegen zu wollen. Zuvor hatten wir ja schon den damaligen Marktführer über viele Jahre aufgebaut. Das hierbei erworbene Wissen und die gewonnenen Erfahrungen und Kontakte führten dann nahezu zwangsläufig nach unserem Ausscheiden zu der Idee, es noch einmal ohne Altlasten und jedwede Irrationalität in „Bestform“ zu unternehmen. Dazu gehört auch der Anspruch gegenüber jedem Kunden und Patienten, in allen Punkten immer transparent und ehrlich, also authentisch zu sein. Letztlich leitet sich hieraus auch unser Firmenname „Audentic“ ab, der zugleich Programm ist.

Was unterscheidet die Audentic AG von Mitbewerbern? Was ist das Besondere an Ihrem Unternehmen?

Als echte Experten für Qualitätszahnersatz aus dem Ausland wollen wir all unseren Kunden ein professioneller Dienstleister und Partner sein. Wir kommunizieren gerade in schwierigen Fällen offen und ehrlich. So klären wir z.B. alle relevanten Punkte zu Beginn einer Arbeit immer erst vollständig

ab und „verhaspeln“ uns dann später auch nicht in Reklamationsschleifen, die dann noch alles viel schlimmer machen. Unsere Kunden sind froh, wenn man ihnen sagt, dass ein Abdruck besser noch einmal gemacht werden sollte, bevor ein unkalkulierbares Experiment beginnt. Patienten geben wir eine Basisaufklärung, die sie in die Lage versetzt, ihren Zahnarzt besser zu verstehen und den Fortgang der Behandlung fördert. Darüber hinaus bringen wir laufend eine Vielzahl von Patienten – die uns z.B. aufgrund unserer Werbung in TV (Pro7/Sat1), Google sowie in Zeitungen kontaktieren – mit unseren Referenzzahnärzten zusammen.

Welchen Mehrwert bieten Sie Zahnarzt und Patient?

Unseren Kunden geben wir die Sicherheit, es mit einem anerkannt glaubwürdigen und zuverlässigen Partner zu tun zu haben. Bei uns ist kein Kunde eine bloße Nummer. Jeder von ihnen erhält von uns die ganze Aufmerksamkeit und wird voll mit seinen individuellen Bedürfnissen erfasst und zufriedengestellt. Das hört sich für Außenstehende wie Selbstverständlichkeiten an. Tatsächlich sind aber gerade die einfachen Dinge oft gerade nicht selbstverständlich. Kunden bieten wir als Mehrwert zudem die aktive Unterstützung bei der Gewinnung von Patienten an. Ohne etwa durch Standesrecht beschränkt zu sein, können wir die ganze

Klaviatur der Werbung spielen und unsere Kunden dadurch mit profitieren lassen.

Sie garantieren dem Kunden beste Qualität, klare Verhältnisse und maximale Transparenz. Wie gestaltet sich die Umsetzung dieser Zielsetzungen?

Um wirklich gute Qualität von im Ausland gefertigtem Zahnersatz zu erreichen und langfristig halten zu können, müssen an verschiedenen Schlüsselpositionen der Produktionsvorbereitung und der Produktion selbst besondere Hausarbeiten gemacht werden. Dafür bedarf es eines speziellen zahn-technisch-betriebswirtschaftlichen Know-hows, insbesondere der Befähigung zum Aufbau einer optimal funktionierenden Aufbau- und Ablauforganisation. In der Zusammenarbeit mit unserem Laborpartner in China ist unser Know-how an dieser Stelle sehr weit entwickelt, weshalb die Qualität nachhaltig gut ist. Klare Verhältnisse und maximale Transparenz resultieren aus unserer offenen Informationspolitik und der gewählten Rechtsform einer Aktiengesellschaft.

Ihr Slogan „Ehrlicher Service. Ehrliche Qualität. Ehrliche Preise.“ suggeriert, dass die Preise der Mitbewerber nicht korrekt sind. Wie gestaltet sich die Preisbildung von Audentic Zahnersatz und woraus resultiert die Ersparnis von bis zu 80 Prozent?

Unser Slogan „Ehrlicher Service. Ehrliche Qualität. Ehrliche Preise“ suggeriert keinesfalls, dass die Preise der Wettbewerber nicht korrekt sind. Die Frage ist aber doch, welche konkrete Leistung steckt hinter dem Preis? Unser Ziel ist es gerade nicht, Umsatz um „jeden Preis“ zu machen. Wir wissen, dass wir individuelle Medizinprodukte herstellen. Deren Güte beurteilt sich über die Qualität des Zahnersatzes sowie die Qualität der Behandlung. Dabei ist gleichermaßen die Zufriedenheit des Kunden und des Patienten entscheidend. Auf dem Weg zum erfolgreichen Zahnersatz darf es deshalb keine Kompromisse geben. Wir sprechen daher alle Unwägbarkeiten und Probleme offen und frühzeitig an, um sie zu klären. Das ist ehrlich. Patienten können bei den von uns veranschlagten Preisen außerdem bis zu 80

Prozent an der Zuzahlung sparen. Trotz des günstigen Preises sind wir aber kein Billiganbieter, sondern ein Premiumanbieter im günstigen Preissegment.

Zahnersatz von Audentic wird in einem Auslandslabor in China gefertigt. Worin bestehen die Unterschiede zur Produktion in Deutschland?

Unser Qualitätszahnersatz wird in China in einer Produktionsstätte mit über 1.500 Mitarbeitern gefertigt. Im Gegensatz zur Herstellung von Zahnersatz in einem klassischen deutschen Labor, in dem ein Techniker oft alle Arbeitsschritte selbst hintereinander erledigt, werden in China einzelne Teilschritte durch jeweils eine ganze Abteilung in Perfektion gefertigt. Nur so lässt sich eine Vielzahl von Arbeiten individuell bewältigen. In Deutschland könnte die dafür notwendige Manpower längst nicht mehr bezahlt werden. Allerdings gibt es in China wie in Deutschland mittlerweile Teilschritte, die automatisiert erfolgen und insoweit gleich sind. Die Automationsanlagen rechnen sich allerdings nur bei entsprechend großen Stückzahlen. Das verwendete Material stammt von anerkannten Dentalprodukteherstellern, es ist schadstofffrei, biokompatibel und CE-klassifiziert im Sinne des deutschen Medizinproduktegesetzes.

Wie sehen die Arbeitsbedingungen vor Ort aus? Wie gestaltet sich der Weg des Zahnersatzes vom deutschen Zahnarztstuhl nach China bis hin zum fertig eingesetzten Produkt?

Die Arbeitsbedingungen vor Ort ähneln gut ausgestatteten Großlaboren in Deutschland. Lediglich die Mitarbeiter besitzen eine andere Nationalität. Sie werden für chinesische Verhältnisse aber sehr gut bezahlt und sind krankenversichert. Kinderarbeit findet nicht statt. Der Weg einer Arbeit zu unserer Produktion in Shenzhen und zurück ist einfach erklärt und benötigt insgesamt nicht mehr Zeit als vergleichbare Wege in Deutschland. Von unserem Logistikpartner DHL lassen wir innerhalb von zwei Stunden die Aufträge und Abdrücke beim Kunden abholen, sodass diese nach erfolgreicher Auftragseingangskontrolle mit Fotodokumentation am nächsten Morgen schon per Luftfracht

weiter nach Hong Kong und von dort weiter nach Shenzhen verbracht werden können. Soweit erforderlich, lassen sich während der Produktion jederzeit noch etwaige zusätzliche Fragen per Videokonferenz klären. Nach Fertigstellung wird der Zahnersatz zunächst noch in China und dann nach Ankunft wieder in Mülheim ein weiteres Mal endkontrolliert. DHL bringt die fertigen Arbeiten dann wieder pünktlich in die Praxis des Kunden. Insgesamt entsprechen unsere Liefer- und Produktionszeiten in etwa denen des deutschen Labors um die Ecke.

Welche Arten von Zahnersatz können Kunden fertigen lassen und wie sieht die Kommunikationsstruktur zwischen Patient, Zahnarzt und Hersteller während der Auftragsabwicklung aus?

Bei uns können Kunden nahezu alle Arten von Arbeiten fertigen lassen. So können wir von der Einzelkrone über aufwendige Teleskoparbeiten bis hin zu großen Implantatarbeiten alle Erfordernisse der Kunden erfüllen. Je größer und umfangreicher die Arbeit ausfällt, umso größer ist in der Regel die Ersparnis des Patienten, weshalb wir meistens große Arbeiten anzufertigen haben. Was uns in der Kommunikation auszeichnet, ist, dass wir sehr darum bemüht sind, für unsere Kunden in besonderer Weise mitzudenken. Allein aufgrund dieser Bemühung verlaufen die Gespräche mit unseren Kunden deutlich konstruktiver.

Mit TV-Werbung und aktiven Imagekampagnen setzen Sie auf direkte Patientenansprache. Wie sind die Reaktionen? Welche Resonanzen konnten Sie während der ersten Monate verzeichnen?

Die direkte Patientenansprache hat für uns in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung erlangt. Wir glauben hier eine wesentliche Schnittstelle mit den Kunden zu haben, die bei professioneller Aufgabenverteilung für beide Seiten eine Win-win-Situation ergeben kann. Die Reaktion auf unsere letzte TV-Werbung war sowohl auf Zahnarztseite als auch Patientenseite sehr erfreulich. Es haben sich einige Tausend Patienten bei uns informiert. So weit möglich, haben wir eine Verbindung zu unseren mitt-

lerweile etwa 700 Referenzzahnärzten hergestellt. Was wir feststellen konnten war sogar, dass die anfragenden Patienten deutlich näher an einer bevorstehenden Behandlung standen, als dies frühere Erfahrungen vermuten ließen.

Und wie sind die Reaktionen der Zahnärzteschaft, wenn die Patienten mit dem direkten Wunsch nach Audentic Zahnersatz in die Praxis kommen?

Die Reaktion der Zahnärzteschaft auf den direkten Wunsch der Patienten, in der Praxis den Audentic Zahnersatz zu bekommen, fällt naturgemäß unterschiedlich aus. Unsere Referenzzahnärzte erfüllen dem Patienten einfach seinen Wunsch. Sie wissen, dass der Zahnersatz von Audentic gut und günstig ist. Darüber hinaus können sie sicher sein, dass es zu keinerlei Komplikationen kommt. Die meisten anderen Zahnärzte mit einer gewissen Affinität zu Auslandszahnersatz arbeiten ebenso problemlos mit uns zusammen. Sie sind aber in der Regel von der guten Qualität und Passgenauigkeit der Arbeit überrascht. Einer ersten Arbeit folgt dann immer öfter auch eine zweite oder dritte. Und natürlich gibt es auch noch die Zahnärzte, die grundsätzlich Vorbehalte gegenüber Auslandszahnersatz haben. Aber selbst hier genießen wir eine gewisse Basisakzeptanz. Das heißt, wenn wir einen Patienten dorthin schicken, erhält er auch unseren Zahnersatz.

Welchen Stellenwert wird kostengünstiger Zahnersatz zukünftig einnehmen? Wo wird sich die Audentic AG in den nächsten fünf Jahren Ihrer Meinung nach im Markt etablieren?

Bei immer höherer Belastung der deutschen Volkswirtschaft durch die Eurokrise und sinkende Realeinkommen lässt sich eine hinreichende zahnmedizinisch/-technische Versorgung der Bevölkerung immer mehr nur mit günstigem Qualitätszahnersatz realisieren. Grundsätzlich ist die Nachfrage also da. Wettbewerb gibt es natürlich auch schon in ausgeprägter Form. Allerdings wird sich in den nächsten Jahren immer mehr zeigen, wer wirklich ein Unternehmen gut führen kann oder bloß von Mitnahmeeffekten eines sich neu entwickelnden Marktes profitiert hat. Auf jeden Fall wollen wir vorne mit dabei sein.



QR-Code: Video zu „Audentic stellt sich persönlich vor“. QR-Code einfach mit dem Smartphone scannen (zum Beispiel mithilfe des Readers Quick Scan).

kontakt.

Audentic AG

Alexanderstraße 54, 45472 Mülheim a.d. Ruhr
Tel.: 0208 782666-0
E-Mail: info@audentic.ag, www.audentic-ag.de



Zuverlässige, deutsche TOP-Qualität zu Aktionspreisen!

Rufen Sie uns an: wir nennen Ihnen Ihren zuständigen Dental-Fachhändler, der Sie gerne unverbindlich und kostenlos berät!



-25%

Wahlweise System H/S/C/HC (preisgleich)

anstatt ~~34.400~~

25.950,-

Beispielpreis EURO, zzgl. der gesetzlichen MwSt. Abb. ähnlich

Contact
World S/H/C

-20%

Wahlweise System H/S/C/HC (preisgleich)

anstatt ~~27.490,-~~

21.950,-

Beispielpreis EURO, zzgl. der gesetzlichen MwSt. Abb. ähnlich

ContactLite
Comfort S/H/C

-16%

Auch als KFO-Version erhältlich!

anstatt ~~28.530,-~~

23.950,-

Aktionpreis EURO, zzgl. der gesetzlichen MwSt. Abb. ähnlich

Format C plus

Ritter Concept GmbH · Bahnhofstr. 65 · 08297 Zwönitz
Tel. 037754 / 13-290 · Fax 037754 / 13-280 · aktion@ritterconcept.com

Besuchen Sie uns im Internet: www.ritterconcept.com

Alle Rechte, Änderungen und Irrtum vorbehalten. © Ritter 2012

Made in Germany