

Zahntechnik im Wandel – Chance für die Zukunft?

Die Dentalbranche befindet sich in einem Anpassungsprozess auf Grund der Veränderungen des Marktes und der Technologie. Für die Einen ist dieser Wandel Chance und Herausforderung, für die Anderen ein schmerzlicher Eingriff in ihr unternehmerisches Verhalten.

Als Zahntechniker und Betriebswirtschafter beschäftigte ich mich seit geraumer Zeit mit diesen Veränderungen. In dieser fünfteiligen Artikelserie versuche ich aus der Sicht des Dentallabors die Chancen und Gefahren für unsere berufliche Zukunft zu beleuchten. Meine Aussagen sind nicht abschliessend und sicher auch nicht vollständig, sie sollen aber allen Kolleginnen und Kollegen Mut machen, mitzuhelfen diesen schönen Beruf in die Zukunft zu führen.

Erster Teil: Thesen des Wandels und Auswirkungen für die Dentallabors

Im ersten Teil meiner Ausführungen geht es um die Veränderungen im Markt und die Auswirkungen auf das Dentallabor.

Das Marktumfeld hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt, es ist internationaler geworden und die Angebote aus dem benachbarten Ausland und aus Asien haben zugenommen. Durch die Billiglöhne in diesen Ländern sind die Herstellungspreise für Zahnersatz entsprechend günstig. Die Beweggründe diese Angebote in Anspruch zu nehmen sind sehr unterschiedlich und nicht immer im Sinne des Patienten.

Der Preisdruck kommt aber auch von den Patienten, sie lassen sich für Zahnersatz mehrere Offerten erstellen und vergleichen Leistungen im Internet. Sie lassen sich im Ausland behandeln, was einen direkten Umsatzrückgang in den Praxen und im Labor bedeutet.

Die Zuwanderung von deutschen Zahnärzten die ihre Patienten mit deutscher Zahntechnik versorgen, hat ebenfalls Auswirkungen auf die Umsätze in der Schweiz.

Die „Chairside-Zahntechnik“, also Zahnersatz der direkt in der Praxis ohne Labor erstellt wird, drückt zusätzlich auf die Umsätze im Labor.

Die Auswirkungen auf unsere Labors sind ein vermehrter Preisdruck und teilweise auch mehr oder weniger starke Umsatzrückgänge. Als Folge stellen wir einen Abbau der Personalbestände fest und eine Schrumpfung der Laborgrössen.

Die eigenen Preise müssen immer mehr durch entsprechende Argumentationen gerechtfertigt werden. Die Kalkulationen der zahntechnischen Arbeiten werden hinterfragt, aber es fehlen geeignete Kalkulationstools und Richtlinien für die Berechnung von Arbeiten die mit anderen Herstellungsmethoden gefertigt werden.

Die neuen Technologien und deren rasante Entwicklung sind eine Herausforderung für jedes Labor. Die digitalen Prozesse verändern den Workflow im Labor für die Herstellung von Zahnersatz markant. Die für diese Systeme notwendigen Investitionen belasten das Labor finanziell stark und oft wird der Auswahl und sorgfältigen Prüfung bei der Beschaffung zu wenig Beachtung geschenkt.

Neue Technologien verlangen auch immer ein gewisses Mass an Knowhow und deshalb sind die Labors gefordert ihre Fachkräfte entsprechend auszubilden. Dem Support nach Verkauf und der Unterstützung bei der täglichen Arbeit durch den Händler, muss bei der Kaufentscheidung grosse Beachtung geschenkt werden. Der Verkauf von Scannern und Fräsmaschinen ist relativ einfach, wenn aber der Support fehlt, vor allem in der Anfangsphase, dann sind die Probleme und der Ärger vorprogrammiert. Mit dem Einsatz von solch komplexen Systemen kommen auch neue Kosten auf das Labor zu, bei vielen Hotlines fallen Supportkosten an. Mit den neuen Herstellmethoden sind wir auch in der Lage Werkstoffe zu verarbeiten, die bisher im Labor nur mit grossem Aufwand oder gar nicht bearbeitet werden konnten.

In der nächsten Zeit wird der Einsatz von Mundscannern in den Praxen zunehmen. Dies hat zur Folge, dass die Labors in der Lage sein müssen, die digitalen Daten dieser Geräte entsprechend weiterzuverarbeiten. Ist ein Labor dazu nicht in der Lage, wird der Kunde sich an einen Mitbewerber wenden. Man tut also gut daran sich auf diese Ausgangslage, mindestens informativ, vorzubereiten.

Der Beschaffungsmarkt ist ebenfalls stark vom Internet geprägt worden. Heute kann man sich fast jedes Produkt über Internet bestellen. Von der Schnäppchenjagd für Verbrauchsmaterialien erhofft man sich oft eine starke Kosteneinsparung im Labor. Die Zeit des „treuen Depotkunden“ ist vorbei, heute reden wir vom hybriden Kunden, der die gängigen Produkte übers Internet bestellt und nur noch einen Teil beim Schweizer Handel einkauft. Für den Handel bedeutet dies aber Umsatzrückgang und Margenverlust. Dies hat Einfluss auf alle Dienstleistungen des Handels, sie werden zukünftig verrechnet werden müssen, da sie nicht mehr finanziert werden können. Auf gewisse Serviceleistungen des

Handels wird man aber nicht verzichten wollen (Geräteservice, Reparaturen etc.) und muss diese Kosten in Kauf nehmen.

Vermeehrt sollte man sich bei Billigangeboten auch mit der Werkstoffsicherheit auseinandersetzen, die Verantwortung für diese liegt primär beim Labor und erst sekundär beim Hersteller – sofern man diesen überhaupt kennt.

Die heutige Kleinlaborstruktur der Schweiz ist wenig geeignet für die zukünftigen Herausforderungen. Ein Kleinlabor hat in der Regel weniger Investitionskapazität als ein grösseres Labor und ist auch sonst in vielen Dingen eingeschränkt. Es kommt hinzu, dass man damit rechnet, dass in der Schweiz wie auch in den Nachbarländern, auf Grund der Veränderungen, die Zahl der Laborbetriebe bis zu einem Drittel zurückgeht. Was es braucht sind Allianzen und Kooperationen zwischen den Labors mit dem Ziel kosteneffizienter und rentabler zu arbeiten und aufwendige Infrastrukturen besser auszulasten. Es gibt verschiedene Formen von Kooperationen, die geeignete herauszufinden ist ein Prozess der mit viel Sorgfalt durchgeführt werden muss.

Das Berufsbild des Zahntechnikers wird sich aufgrund der neuen Technologien verändern. Man muss aber Verständnis haben, dass die Ausbildungskonzepte der Grundausbildung mit der rasanten Entwicklung in der digitalen Technik niemals mithalten können. Dazu sind die Entscheidungswege viel zu komplex. Es braucht deshalb Ausbildungsplattformen die es den Labors erlauben ihre Fachleute auszubilden. Eine Kooperation mit der Industrie im Ausbildungssektor wäre sicher eine sinnvolle Möglichkeit. Im Weiteren sind die Berufsverbände gefordert zu prüfen, welche Zahlen an Auszubildenden in der Grund- und Meisterausbildung für die Zukunft nötig sind. An diesen Ergebnissen könnten sich die spezifischen Ausbildungsplattformen orientieren.

Die Veränderungen am Markt sind nie abgeschlossen und sind eine permanente Herausforderung für jedes Unternehmen. Durch sorgfältige Marktbeobachtung kann man Trends und Veränderungen frühzeitig erkennen und kann ihnen mit entsprechenden Ideen und Massnahmen begegnen. Mit diesen Themen befassen wir uns in die nächsten vier Teilen.