

Paul und Carmen Giezendanner

Qualitätshandwerk Zahntechnik

Zusammen erfolgreich – wir verknüpfen Disziplinen



Paul und Carmen Giezendanner

Qualitätshandwerk Zahntechnik

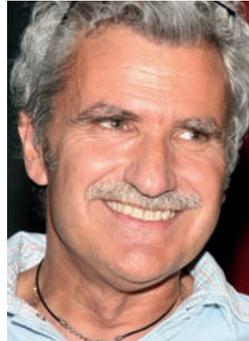
Zusammen erfolgreich – wir verknüpfen Disziplinen

Verlag Neuer Merkur GmbH



Vorwort

Tipps zum Arbeitsexport und Preisdiskussionen sind in der Dentalbranche die Themen der letzten Jahre. Für viele sind sie darüber hinaus eine große Versuchung, denn die finanzielle Situation ist angespannt. Vereinfachungen in der Manufaktur fordern allerdings Kompromisse. Viele Betriebe sehen im Preisdumping leider die letzte Möglichkeit, Auftragsbücher zu füllen. Entsprechend schwierig wird es, den hohen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden. Der Export unserer Arbeit in Billiglohnländer kann durchaus die Preise für die zahntechnischen Produkte senken. Dabei gehen die Vorzüge der feinmotorischen und individuellen Handwerkskunst Vorort gleichermaßen verloren, wie die Zahl der Arbeitsplätze in den Betrieben.



Das wollen wir nicht, denn dafür ist uns unsere Arbeit zu schade und zu bedeutend, schließlich trägt sie wesentlich zum Wohlbefinden der Patienten bei. Nicht zuletzt möchten wir auch die Arbeitsplätze wahren. Wir bleiben lieber seriös, transparent und auf den Patientenerfolg ausgerichtet. Das ist seit jeher unsere Maxime.

Über 30 Jahre als selbstständiger Unternehmer prägen und sind Anlass, Danke zu sagen.

In dieser Zeit haben wir uns bewährt; wir sind mit den hohen Qualitätsanforderungen gewachsen und Innovationen gegenüber stets offen geblieben. Während dieser langen Zeit hat immer ein Mensch mit Handicap bei uns Platz gefunden. Trotz hoher Qualitätsansprüche und wirtschaftlichem Druck haben wir unser soziales Engagement uneigennützig und eigenständig bis heute weiter geführt.

Wir freuen uns, wenn Sie an diesem Editions-Handbuch Gefallen finden und wünschen viel Freude beim Lesen.

Paul Giezendanner
Geschäftsinhaber und eidg. Dipl. Zahntechniker

Einleitung

Lasse ich die vergangenen zwei Jahre Revue passieren so kommt es mir vor, als hätten viele von uns noch nicht den Startschuss gehört. Aufgewacht! Es droht Gefahr, dass ein traumhaft schöner Beruf zum Albtraum der Betroffenen verkommt.

Ob nun die Alten nicht bereit waren, für ihre Hinterlassenschaft einzustehen, oder ob die Jungen nicht die Zähne zusammen beißen und an der Zukunft arbeiten, sei dahingestellt.

Sie werden von niemandem eine Richtschnur zum garantierten Erfolg erhalten, an der Sie sich ausrichten können, um für die Zukunft gerüstet zu sein. Wir alle sind Unternehmer und daher angehalten, Risiken einzugehen. Dafür sollten wir auch Geld verdienen können, um auch einmal eine Fehlinvestitionen oder einen Irrweg verkraften zu können.

Wir sind gefordert, ein wachsames und zugleich kritisches Auge für Neues zu haben, authentisch und eigenständig zu bleiben. Wir sollen Bewährtes erfolgreich anwenden, uns aber gleichzeitig dem Wandel stellen, um Veränderungen zu erkennen und richtig einzuschätzen. Dennoch: Es gilt, Fixpunkte zu schaffen, an denen wir uns orientieren können. Dies sichert uns bei allem Wandel ein gesundes Maß an Beständigkeit und Kontinuität.

Vor diesem Hintergrund dürfen wir uns unaufgeregt ein paar Fragen stellen:

Hat sich in den letzten zehn Jahren in unserem Laboralltag tatsächlich so viel verändert, oder sind die wirklich wichtigen Dinge bis heute gültig und warten bloß darauf, zeitgemäß angepackt und gelöst zu werden?

Liegt die Lösung unserer Zukunftsgestaltung wirklich in der Antwort auf die Frage „virtuell“ oder „konventionell“?

Denken wir nicht etwas zu kurz, wenn wir über die Zukunft unseres Berufs philosophieren und dabei den Export/Import von zahntechnischen Arbeiten vordergründig zur Angstdebatte erklären?

Wie lange wollen wir uns noch hinter einem „Qualitätslabel“ verschansen? Stehen nicht wichtigere Konflikte zur Aufarbeitung an?

Ist man in unserer Branche nicht allzu zurückhaltend mit der Eigenkritik?

Das sind viele wichtige Fragen, die auf Antwort drängen!

Und dann ist da noch die generelle Frage: Wann, liebe Kolleginnen und Kollegen, kann man wirklich von Erfolg sprechen? Heute wird es oft als Erfolg gesehen, alle Hände voll Arbeit zu haben. Das muss nicht zwingend richtig sein, alles ist relativ. Man sollte auch den Mut haben, den Fokus auf unsere eigenen Defizite zu richten. Denn, um die zukünftige Ausrichtung zu gestalten, müssten wir wohl damit beginnen, täglich selbstkritisch an der aktuellen Situation zu arbeiten.

Es greift eindeutig zu kurz, einfach Mitbewerber oder Auftraggeber für die eigene Situation und die Veränderungen in unserem Markt verantwortlich zu machen. Ich bin realistisch genug zu wissen, dass ich nicht mehr zu den „jungen Wilden“ gehöre. Was mir aber zusteht, ist Hoffnung zu streuen und den Jungen zu sagen: „Schaut her, es geht doch!“ Solange wir überdurchschnittlich gut arbeiten, brauchen wir keine Angst vor Scannern, Fräsmaschinen, der global-virtuellen Welt und dem Arbeitsimport und -export zu haben. Irgendwann wird auch der letzte Zahnarzt gemerkt haben, dass mit Verantwortung und konsequenter Qualitätsarbeit des Zahntechnikers die Wünsche der Kunden besser und vor allem langfristig erfolgreicher zu erfüllen sind.

Man wird nicht umhin kommen, leidlich etwas mehr zu tun, sich nicht einfach darauf zu verlassen, gut zu sein, und aus Angst vor Repressionen den Weg des geringsten Widerstandes zu gehen. Sie wissen ja, Angst ist ein schlechter Ratgeber.

Bleiben wir also offen für neue Wege, denn diese zu beschreiten, wird uns so oder so nicht erspart bleiben. Lasst uns neben der Notwendigkeit zur Veränderung auch die Beständigkeit und Kontinuität in die Evolutionsgedanken einbinden.

Mit anderen Worten, das „Never change a winning team“ steht für uns gleichberechtigt neben dem „Nichts ist so beständig wie der Wandel.“

Herzlich

Ihr Paul Giezendanner

Inhalt

Kapitel 1	Positionierung im Dentalmarkt	13
	Technologie versus Handmanufaktur	13
	Yes, we do!	14
	Rabatthascherei	18
	Individuell und patientenspezifisch	20
	Qualität hat ihren Preis	20
	Zirkon als Gold-Alternative?	26
	Konventionelle Gusstechnik	27
Kapitel 2	Indikation von Zirkon	39
	Metall versus Zirkon	39
	Definition von Zirkon	39
	Eigenschaften des Zirkons	39
	Ist Zirkon ein Metall?	41
	Mechanische Eigenschaften	42
	Zirkon – eine Erfolgsgeschichte?	43
	Einsatz im Alltag	47
	Monolithische Strukturen	49
	Chipping	51
	Der Weg ist das Ziel	53
Kapitel 2	Transparenz in der Produktionskette	55
	Erfolgsrezept	55
	Schichtungskonzept Giezendanner	55
	Niedrigpreiseinkauf von Halbfabrikaten	56
	Prädikat: Handwerkskunst	63
	Disziplin	68
	Präsenz und Kompetenz zeigen	69
Kapitel 4	Bekenntnis zum Qualitäts-Handwerk	71
	Outsourcing und In-house Verarbeitung	71
	Professionalität	71
	Zirkon für alle Lebenslagen	76
	Variantenreich	88
	Fazit	96
Lebensläufe		98

Positionierung im Dentalmarkt

Erfolgreich sein setzt voraus, Erfahrungen zu sammeln, pragmatisch zu bleiben und eine gute Portion Vertrauen in das Zahntechniker-Handwerk zu haben. Paul und Carmen Giezendanner erklären, warum Transparenz während der Arbeitsprozesse wichtig ist und Rabatthascherei kontraproduktiv. Sie beschreiben langjährige Labor-Erfahrung, unter anderem mit dem vielschichtigen Material Zirkon und zeigen beispielhaft, wie sie sich in der Dentalbranche etabliert haben.

Indizes:

Qualitätshandwerk
Preisdumping
Zirkon
Inhouse- oder Outsourcing-Produktion
Team Kollektiv
Transparenz

Die Zahntechnik ist ein produzierendes Gewerbe. Handwerkliche Arbeiten sind stets durch ihren hohen Anteil an „Women- oder Manpower“ gekennzeichnet. Dies gilt in besonderem Maße auch für zahntechnische Arbeiten. Will man heute ein anerkanntes Qualitätsprodukt herstellen und gleichzeitig angemessene Löhne bezahlen, ist dies zwingend mit einem entsprechenden Marktpreis für das produzierte Werkstück verbunden. Wir alle sollten erkennen, dass sich durch den Einsatz von Maschinen und Technologien, aber auch mit dem Import/Export zahntechnischer Arbeiten sicherlich ein Preisvorteil erzielen lässt. Das hat jedoch bedrohliche Langzeitfolgen: Als erstes geht uns der Vorzug der feinfühligsten und individuellen Manufaktur verloren und im weiteren Verlauf schwindet die Zahl der Arbeitsplätze in unserem Bereich.

Wollen wir das wirklich? Wählt man somit innerhalb eines zahntechnischen Betrie-

bes für den individuellen Zahnersatz die Handmanufaktur als Vorgehensweise, lässt sich daraus nicht unbedingt ableiten, ein vehementer Technikverfechter zu sein oder sich am Markt vorbei zu entwickeln. Marktgerechtes Verhalten muss auch nicht zwingend heißen, immer auf der Suche nach dem Billigsten zu sein. Besonders Erfolge im hohen ästhetischen Bereich sind mehrheitlich nur mit viel Aufwand und Erfahrung zu erkaufen, und beides darf legitimerweise auch Geld kosten und kann ebenfalls ein wirksames Strategieinstrument darstellen, um sich seinen Platz im Markt zu sichern. Unser Labor hat, wie manch anderes auch, immer danach gestrebt, um wenigstens das Mögliche zu erreichen und das haben wir unseren Kunden zu verdanken. Unsere Auftraggeber waren der Katalysator unseres Tuns, und die Patienten haben zu Recht vielfach davon profitiert. Wir als Team Giezendanner stehen für Ästhetik, Qualität, Verantwortung und Transparenz.

Technologie versus Handmanufaktur

Der Gedanke, sich für eine technologisch ausgerichtete Produktion zu entscheiden, muss somit von den Betriebsverantwort-



Abb. 1 Technologie ...

(Bildquellennachweis: 3M ESPE)



Abb. 2 ... und Handwerk sollen sich ergänzen und nicht konkurrieren

(Bildquellennachweis: Labor Giezendanner)

lichen der jeweiligen zahntechnischen Laboratorien sehr genau abgewogen werden. Dabei gilt es vor allem, den Sinn und Nutzen maschineller Produktion bzw. des Einkaufs im Ausland produzierter Produkte kritisch mit in der Schweiz gefertigtem Handwerk zu vergleichen. Leider sind Preisanpassungen auf der Basis optimierter Prozesse (und entsprechend effizienterem Handeln) heute auch bei uns stärker im Trend, einfacher umzusetzen und gewinnbringender als der Kampf um Arbeitsplätze im eigenen Land. Nicht alle zahntechnischen Betriebe sind zudem von der Struktur her geeignet, sich auf dem Markt als „Boutique-Labor“ zu etablieren. Sie werden in Zukunft zwangsweise den Weg über die Effizienzsteigerung hinein in die maschinelle Produktion suchen. Wer allerdings nicht bereit ist, sich von der „Fließband Produktion“ überholen zu lassen oder sich dem Preisdiktat zu unterwerfen, wer also ein tra-

ditioneller zahntechnischer Handwerker bleiben will, der muss sich warm anziehen. Er wird die Grenzen seiner Möglichkeiten täglich ausloten und zunehmend wohl auch überschreiten müssen. Um mit dem Manufakturenhandwerk und der rasant fortschreitenden Digitalisierung in Konkurrenz bleiben zu können, sind wir gefordert, alle Register der Handwerkskunst zu bedienen und virtuos darauf zu spielen. Nicht allen wird das gelingen.

Yes, we do!

Individuelle Lösungsvorschläge und patientenspezifische Ausführungen sind das Markenzeichen unseres Betriebes. Gestern – heute – und in Zukunft. Yes, we do and yes we can (Abb. 3 bis 12).

Jetzt wird es diejenigen Zahntechniker geben, die das Überleben in zerstörerisch günstigen Preisen suchen, in immer neuen wertschöpferischen Anpassungen nach unten mit totaler Ausreizung von Technologien bis an die Schmerzgrenze den Weg bis zum bitteren Ende gehen müssen. Eines ist sicher: Es wird in dieser Sparte immer einen Günstigeren geben. Ob es



Abb. 3
Ankylos-Aufbauten
(unbearbeitet)

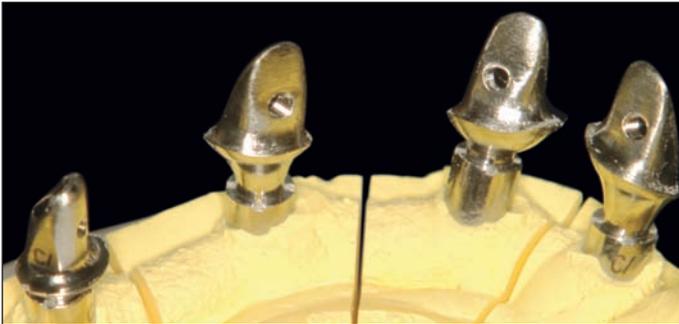


Abb. 4
Ankylos-Aufbauten
(modifiziert)

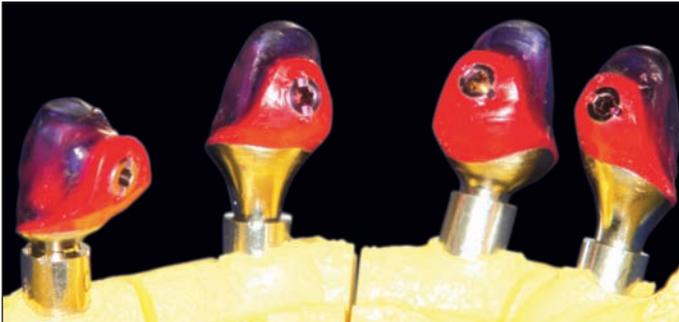


Abb. 5
Modellation der
verschraubten
Kappen

Abb. 6
Gegossene,
verschraubte
Tertiärkappen

demnach Sinn macht, bei der Rabatt-
hascherei mitzumachen, soll jeder für sich
entscheiden. Jeder muss wissen, ob er dem
Preisdruck grenzenlos begeben will oder
eventuell auch muss. Es ist hinlänglich
bekannt, dass Preisreduktionen das letzte
Marketingargument sein sollten, und dass
sich einmal reduzierte Preise kaum mehr
anheben lassen. Zu schnell gewöhnt man





Abb. 7
Kunststoff Set-Up
verblockt mit den
Tertiärkappen...

Abb. 8
... vorbereitet
zur Einprobe
am Patienten



Abb. 9 Übermodellation für das Zirkondesign

sich an Dumpingpreise, und die vorgegebene Situation wird dann als definitiver Standard wahrgenommen. Mit anderen Worten: Wer sich auch nur ansatzweise auf die Preisspirale nach unten einlässt, hat seine Chance definitiv vertan. Das Import-/Exportgeschäft von dentalen Werkstücken, aus welchem Teil der Erde auch immer, wird im Vergleich zum Produktionsplatz Schweiz in jedem Fall den größeren finanziellen Spielraum haben. Die Preisspirale wird sich also ins Bodenlose weiter drehen.



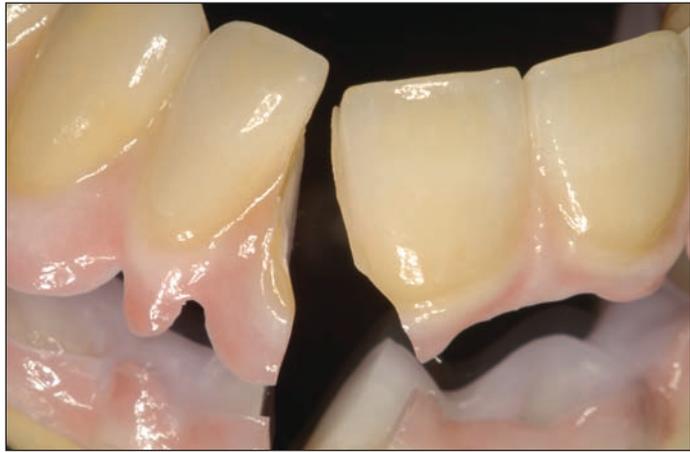
Abb. 10
Angelieferte
Rekonstruktions-
rohling aus Zirkon



Abb. 11
Zirkongerüste
vorbereitet für die
spätere Verblendung

Abb. 12
Fertig verblendete
Arbeit, verklebt mit
den palatinal
verschraubbaren
Tertiärkappen





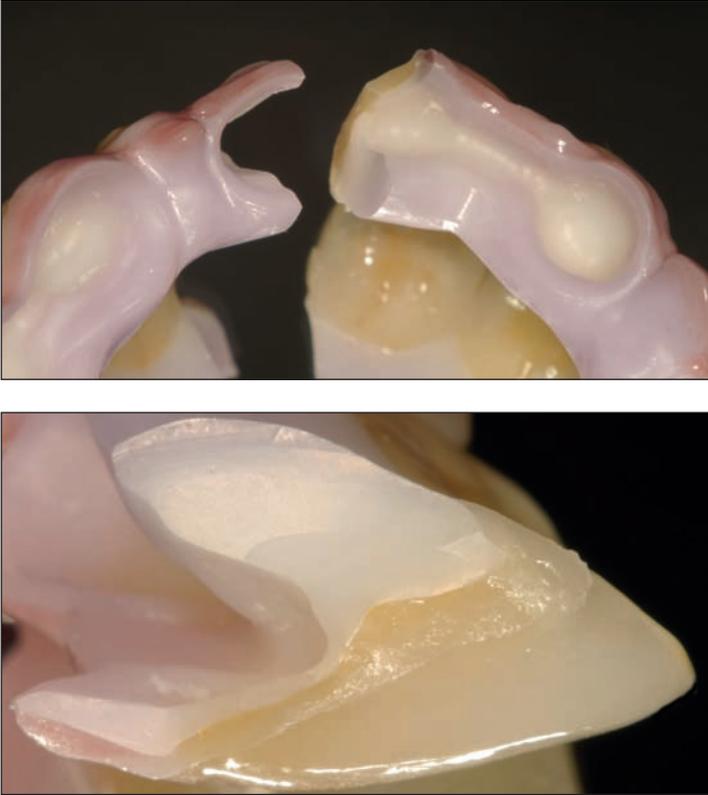
Zu viele zahntechnische Labors – oder genauer, deren Inhaber – finden sich mit den Tatsachen dieser Entwicklung ab. Sie resignieren vor der Situation und den Problemen.

Statt auf eine sinnvolle Preisgestaltung wird auf einen Pauschallieferschein gesetzt, dem über den tiefen Preis die Aufgabe zukommt, die Auftragsbücher zu füllen.

Das Resultat sind Sparübungen ohne Ende, unter denen die handwerklich tätigen Menschen leiden und die Qualität der Arbeit sinkt. Das darf ein verantwortungsbewusster Unternehmer nicht zulassen.

Rabattscherei

Wir müssen uns auf unseren Partner, in diesem Fall das Fräszzentrum, verlassen



können. Arbeitsbeschaffungsdruck kann ein Katalysator für Indikationsüberschreitung sein, und Rabatthaschereien sind der Qualität nicht förderlich. Materialkosten schlagen ebenfalls stark zu Buche, da ist der „Graumarkt“ von Rohlingsprodukten oft auch willkommene Bezugsquelle. Das werden dann entweder wir als Auftraggeber oder spätestens der Patient ausbaden müssen. Das alles wollen wir nicht und fordern deshalb Transparenz und Leistungsbereitschaft von unserem Partner im Fräszentrum. Dafür bezahlen wir gerne einen angemessenen Preis für die Units (Abb. 13 bis 16).

Abb. 13 bis 16

Diese Brücke kam nach Beendigung der vollständigen Verblendung beim Glasurbrand in zwei Teilen aus dem Brennofen. Das hat sich ohne jegliche Fremdeinwirkung, wie auf den Bildern zu sehen ist, manifestiert. Das „zweibelartige“ Erscheinungsbild der Zirkonbruchstelle lässt die Vermutung zu, dass der Sinterprozess des gefrästen Rohlings zu stark beschleunigt oder der verwendete Zirkonrohling mangelhaft war. Solche Ereignisse schüren die Angst und zerstören das Vertrauen. Eine Weiterführung der Zusammenarbeit mit dem Lieferanten nach solch einem Ereignis ist kaum denkbar.

Individuell und patientenspezifisch

Es muss andere Wege geben, als sich über Massentechnologie und Preisanpassungen Wettbewerbsvorteile zu erzwingen, die den Markt ins Bodenlose sinken lassen. Ein besonders erfreuliches Beispiel hat uns hier die Uhrenbranche geliefert. Sie hat gezeigt, dass mit entsprechender Ausrichtung, dem nötigen Know-how, außergewöhnlicher Kreativität und individueller Manufaktur durchaus ein Nischenplatz erobert werden kann. Aus dieser Position lässt sich dann ein gerechtfertigter Preis für das Produkt erzielen. Nun ist der Markt für zahntechnisch produzierte Arbeiten bekanntlich nicht sehr expansiv. Es wird aufgrund der Tendenz zur Zweiklassenmedizin kaum genug Platz bleiben für alle, die „echte Handwerker“ bleiben wollen. Einerseits wird es auch weiterhin eine Patientengruppe aus beratungsresistenten Schnäppchenjägern geben, die stets nach „low cost-Lösungen“ sucht und bei der auch beste Argumente nichts fruchten. Dadurch wird zwangsläufig ein hartumkämpfter Markt für Produktionswerkstätten von Billiglösungen entstehen. Ob die Schweiz langfristig als solcher Produktionsstandort ebenfalls geeignet ist, kann diskutiert werden. Wir glauben eher nicht. Andererseits entwickelt sich eine Wellness orientierte, gesundheitsbewusste Gruppe, die sich nur mit individuellen und ästhetisch perfekten zahntechnischen Lösungen zufrieden gibt. Diese Gruppe ist bereit, für eine hochwertige zahnmedizinische und zahntechnische Leistung auch einen entsprechenden Preis zu bezahlen. Hier sehen wir den Markt für die „letzten Mohikaner“ des zahntechnischen Handwerks.



Abb. 17
Wax-Set-Up für
Ästhetik-Einprobe ...

Aber Vorsicht: Hier stellt sich das Problem, dass der Mensch (Zahntechniker) nicht über Nacht zu einem exzellenten Handwerker mutieren kann, nur weil die Zeit es erfordert. Es wird nicht möglich sein „den Schalter“ zu drehen und damit auch schon für den kleinen, auserlesenen Markt der „hohen Ansprüche“ gerüstet zu sein. Der Wandel vom Saulus zum Paulus ist kein Tagespensum. Es verhält sich hier etwa so wie mit dem Attribut „Respekt“. Den gibt es auch weder umsonst noch kann man ihn kaufen. Respekt muss man sich erarbeiten, dann bekommt man ihn vielleicht. Mitunter allerdings erst nach langem und beschwerlichem Weg.

Qualität hat ihren Preis

Wir sind davon überzeugt, dass es auch in diesen Rabattzeiten eine Gruppe von Menschen geben wird, die bereit sind, für eine individuelle und hochwertige Leistung einen entsprechenden Preis zu



Abb. 18
... umgesetzt in
Kunststoff



Abb. 19
Set-Up abgewandelt
als Vorlage für das
Fräszentrum



Abb. 20
Angefertigtes
Halbfabrikat ...

Abb. 21
... in Zirkon ...



Abb. 22
... umgesetzt
auf das Modell



Abb. 23
Rekonstruktion
mit rosa Keramik
Zahnfleisch ...





Abb. 24
... und Prämolaren
fertiggebrannt

Abb. 25
Individuelle Front-
zahn Veneers.
Vorbereitet zum
Einkleben in die
Rekonstruktion.



bezahlen. Genau in diesem Spektrum haben wir uns seit Jahren etabliert und uns nicht erst in schwierigeren Zeiten vom Saulus zum Paulus gewandelt (Abb. 17 bis 28).

Nun ist es aber viel schneller „eng“ geworden, als es die meisten für möglich gehalten haben! Jetzt sind wir ebenfalls als Partner gefordert und verpflichtet, un-



Abb. 26
Veneer 12/23 dienen
dem Schraubenverschluss ...

ser Möglichstes beizutragen, um diesem Treiben etwas entgegen zu setzen. Ob das immer und als alleiniges Allheilmittel in einem Preisnachlass oder der Suche nach

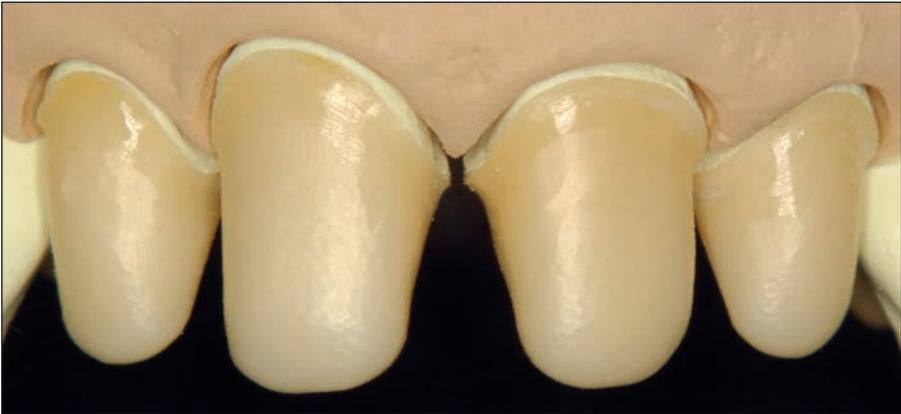
noch günstigeren eventuell qualitativ minderwertigen Herstellungsmöglichkeiten gipfeln muss, ist zu bezweifeln oder zumindest nicht in jedem Falle gerechtfertigt. Eines ist zumindest für uns ebenfalls sonnenklar und doch explizit erwähnenswert. Langjährige, treue, faire Kunden, die es zulassen, dass wir auf Augenhöhe mit ihnen kommunizieren, müssen bei uns nicht erst in „engen Zeiten“ und unter Druck sowie angelehnt an den momentanen Trend rabattierend vorstellig werden. Wenn's bei einem Patienten mal richtig und ehrlich „knapp wurde“ waren wir immer hilfsbereit zur Stelle, und Ku-



lanz musste auch nicht erst bewiesen oder eingehandelt werden. Das haben wir immer so und nicht anders gehandhabt, weil auf unserer Seite das Recht auf faire und transparente Preise auch nicht erstritten werden musste – dafür sind wir unseren Auftraggebern dankbar. Genau diesen langen und beschwerlichen Weg haben wir in der Sache Zirkon hinter uns und haben in dieser Zeit für Akzeptanz und Respekt uns und dem Material gegenüber gekämpft, sowie für unser Qualitätshandwerk einen Nischenplatz in der dentalen, digitalen Welt gesucht. Wahrlich eine Herkulesaufgabe, soviel vorweg.

Abb. 27
... und werden vom Behandler nach der Verschraubung im Mund eingeklebt

Abb. 28
Arbeit auf Meistermodell



Zirkon als Gold-Alternative?

Hype ... oder echte Alternative (Abb. 29 bis 32)? Die vergangenen zwei Jahre waren bekanntlich geprägt von massiven, sich wiederholenden Goldpreiserhöhungen. Dieses Umfeld hat unsere Forderung verstärkt und die Suche nach einem alternativen Hochleistungswerkstoff zur herkömmlichen Dentallegierung beflügelt. So sind wir schließlich nach einer längeren Odyssee

eine Geschäftsverbindung mit einem spezialisierten Fräszentrum eingegangen. Damit haben wir allen Verlockungen nach immer günstigeren Angeboten entsagt und uns konsequent einer qualitätsorientierten, transparenten Produktionskette verschrieben. Der Erfolg bestätigt diese Haltung: In den vergangenen zwei Jahren konnten wir auf diesem Weg unseren Anteil an möglichen Zirkon-Arbeiten von unter zehn auf mittlerweile über 95 Prozent steigern.



Konventionelle Gusstechnik

Natürlich beherrschen wir nach wie vor den Umgang mit Edelmetall. Wir wissen auch, wie eine großvolumige Goldkonstruktion seriös passend gemacht wird. Aufwendige Gusstechniken, Glühprozesse mit angestifteten Gusskanälen, das Wissen um die optimale Verteilung von Materialkonzentrationen [1] und Systemabläufe wie Funkenerosion und Passivverklebungen sind

Abb. 29 bis 32

Zirkon versus Metall!

Die Selektionskriterien sollten nicht von Vor- oder Nachteil des Einen gegenüber dem Anderen geprägt sein. Vielmehr sollten die Werkstoffe ergänzend gegeneinander abgewogen und dann entsprechend in Anwendung gebracht werden (PX – Premium CFirma PX Dental SA, 2074 Marin).