

Die Erfolgsstory von Ztm. Oliver Mende hin zum Labor mit #VIP-Status bei Schütz Dental

In drei Monaten vom CAD/CAM-Spezialisten zum Geschäftsführer

Was mit zwei PCs und einem Labor-Scanner begann, ist heute eine digitale Erfolgsgeschichte mit Vorbildcharakter: Ztm. Oliver Mende ist seit dem 1. Januar 2023 alleiniger Geschäftsführer und Inhaber von Frank Dentaltechnik – einem traditionsreichen Dentallabor mit über 50 Jahren Geschichte in Regensburg. Claudia Gabbert, Nordquadrat PR + Marketing, führte mit ihm ein Gespräch über Leidenschaft, digitale Visionen und die Zukunft der Zahntechnik.

In den vergangenen zehn Jahren hat der 50-jährige Oliver Mende die CAD/CAM-Abteilung von Frank Dentaltechnik aufgebaut und das Labor konsequent in Richtung Digitalisierung geführt. Mit 32 Mitarbeitenden, davon 22 Zahntechnikerinnen und Zahntechniker, liegt der Fokus heute auf präziser Teleskoptechnik mit taktilem Scannen, Frontzahnästhetik und Implantatprothetik als Fachlabor.

Willkommen im #VIP-Netzwerk von Schütz Dental und Nordquadrat! Wenn eure Kunden gefragt werden: Warum Frank Dental? Was sagen sie über euch?

Oliver Mende: Sie sind begeistert über unsere Qualität und unsere Kontinuität – und somit über unseren Bekanntheitsgrad seit über 50 Jahren. Der bisherige Inhaber Herr Frank war immer sehr innovativ und

das versuche ich als Geschäftsführer weiter. Unsere Kunden sagen: Bei Frank Dental stimmt einfach alles – von der Qualität bis zur Zuverlässigkeit. Sie sind begeistert über unsere zuverlässige Terminplanung ohne Terminverschiebungen, auch dank unseres digitalen Workflows mit Delakom, dem Kundenportal von Datext. Wir leben Innovation und setzen auf digitale Prozesse, um das Beste für unsere Partner zu erreichen, ohne die traditionellen Techniken zu vernachlässigen. Die Kundentreue und das Vertrauen motivieren uns jeden Tag aufs Neue, mit Leidenschaft und Präzision zu arbeiten.

War es absehbar, dass du Geschäftsführer wirst?

Mende: Nein, gar nicht, nicht mal zu dem Zeitpunkt als ich die Meisterschule absol-

viert habe. Ich habe den Zahntechnikermeister gemacht, weil ich eine Perspektive in der Zahntechnik haben wollte und dann kam Herr Frank 2022 auf mich zu und führte das erste Gespräch mit mir, da war er 71 Jahre alt. Er hat eine Chance gesehen, dass sein Labor so weitergeführt wird mit diesen Mitarbeitern und so kam er auf mich zu und es hat zu dem Zeitpunkt einfach gepasst!

Wie habt ihr den Übergang hinbekommen?

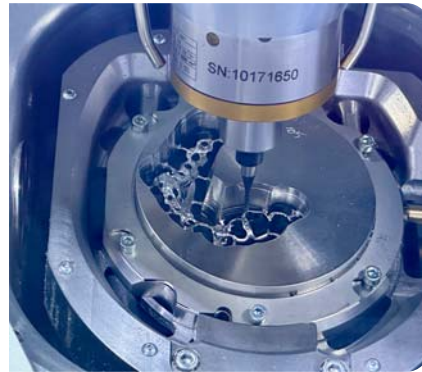
Mende: Das Kundenmanagement wurde von dem schon vorhandenen Laborleiter übernommen. Er hat über Jahre vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufgebaut, die ich übernehmen und weiterentwickeln durfte – das war ein starkes Fundament für meinen Einstieg. Es war nie mein Ziel,



^ Seit 2023 gehört Oliver Mende das Labor Frank Dentaltechnik, das er gemeinsam mit seiner Frau Heike führt.



^ Mit dem Zahntechnikermeister Manuel, der die CAD/CAM-Abteilung übernommen hat, passt die komplett digitale Umsetzung wunderbar in das Laborkonzept.



^ **Eine Erfolgsstory: Perfekt passende Teleskoparbeiten – komplett digital gefertigt, Innenteile, Außenteile, inklusive Wachseinprobe – alles auf Basis eines einzigen Intraoralscans.**

dieses ‚Imperium‘ zu übernehmen, aber die Chance kam – und ich habe sie ergriffen. Zum Glück habe ich ein großartiges Team an meiner Seite, das nicht nur fachlich überzeugt, sondern bei unseren Kunden bestens bekannt und geschätzt ist. Unterstützt wurde und werde ich zudem von hervorragenden Beratern – ob Steuerberater, Unternehmensberater oder Versicherungsvertreter, das passt! Jeder kennt unser Labor in Regensburg, immer mit Innovationen, weil wir auch die Manpower haben. Jetzt ist in Regensburg bekannt, dass ich der Geschäftsführer bin und wir sind in allen Bereichen von CAD/CAM, der traditionellen Zahntechnik bis zu abgestimmten Kundenkonzepten super aufgestellt.

Bist du ein Unternehmer, der im Unternehmen mitarbeitet, oder bist du ein Unternehmer, der am Unternehmen arbeitet?

Mende: Genau das ist die Herausforderung – die Transformation vom Kollegen zum Chef gut hinzubekommen. Mit unserem Zahntechnikermeister Manuel, der jetzt meinen Part in der CAD/CAM-Abteilung übernimmt, passt das wunderbar in unser Laborkonzept. Mein größtes Ziel war und ist es, ein Umfeld zu schaffen, in dem alle Mitarbeitenden gerne ins Labor kommen und mit Freude arbeiten. Deshalb habe ich auch eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt – um ehrlich zu hören, wie das Team den Wandel erlebt. Mir ist es extrem wichtig, den Kontakt zum Handwerk nicht zu verlieren. Ich will nah dranbleiben – an den Menschen,

am Tun, am Team und das Unternehmen weiter entwickeln.

Zahntechnik auf Topniveau: Was sind eure Erfolgskonzepte für eure Zahnarzt-kunden?

Mende: Sehr intensive Kundenbeziehungen und sehr viel Bauchgefühl – genau das ist die Basis, auf der wir unser digitales Erfolgskonzept aufgebaut haben. Gemeinsam mit meinem Team habe ich ein Intraoralscanner-Konzept entwickelt, das unsere langjährige zahntechnische Erfahrung digital in die Zahnarztpraxis trägt. Wir zeigen, wie man selbst anspruchsvolle Arbeiten wie Teleskopprothetik effizient, reproduzierbar und qualitativ hochwertig umsetzt – mit einem klar strukturierten Workflow auf Basis von Schütz Dental. Eine unserer Erfolgsstories: Perfekt passende Teleskoparbeiten – komplett digital gefertigt, Innenteile, Außenteile, inklusive Wachseinprobe – alles auf Basis eines einzigen Intraoralscans. Das spricht sich herum. Unsere Kunden sind begeistert – und die Nachfrage steigt.

Wie schafft ihr den Spagat zwischen digitaler Präzision und klassischem Handwerk? Wo liegen eure Stärken – Stichwort „Fachlabor für Implantatprothetik“?

Mende: Indem wir beides parallel laufen lassen, wir haben quasi zwei Labore in einem und arbeiten Hand in Hand. Wo es sinnvoll ist, setzen wir die analoge Zahntechnik für die Schritte digital um. Wir fräsen jedes Abutment! Es gibt nur noch individuelle Abutments aus Titan, CoCr und Zirkonoxid auf Klebebasis. Wir haben sehr

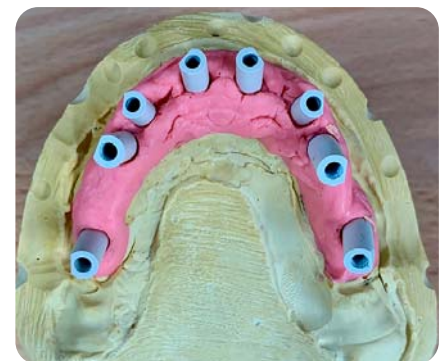
viele Implantatarbeiten, hier bringe ich mein langjähriges Implantat-Know-how ein, das bietet auch einen super Einstieg für neue Kunden. Gerade auch für Intraoralscan-Kunden.

Welche Besonderheiten bringt die Zusammenarbeit mit Zahnärzten noch mit sich – und wie unterstützt euer Labor dabei ganz konkret im Alltag?

Mende: Einige unserer Zahnartztkunden haben ein beeindruckendes soziales Konzept entwickelt: Sie betreuen regelmäßig Senioren direkt vor Ort in Residenzen – und wir stehen ihnen dabei als zuverlässiger zahntechnischer Partner zur Seite. Gerade bei der Versorgung mit Totalprothesen oder Interimszahnersatz, zum Beispiel bei implantologischen Behandlungen, ist unsere Unterstützung gefragt. Wir bieten flexible Interimslösungen an, die sich ideal für diese Patientengruppe eignen. Diese enge Zusammenarbeit zeigt, wie soziale Verantwortung und moderne Zahntechnik Hand in Hand gehen können.

Wie profitieren eure Zahnartztkunden von dem #VIP-Labor Frank Dentaltechnik?

Mende: Durch das #VIP-Labornetzwerk und meine eigenen Erfahrungen komme ich an die besten Informationen und habe Zugriff auf wertvolles Know-how und praxiserprobte Lösungen. Unsere Zahnartztkunden profitieren von diesem Wissensvorsprung – fundierte Informationen,



^ **„Wir haben sehr viele Implantatarbeiten, hier bringe ich mein Implantat-Know-how mit der 3D-navigierten Implantologie ein, das bietet auch einen super Einstieg für neue Kunden“, sagt Oliver Mende.**

Labor hautnah

innovative Ansätze und erprobte Strategien. Von den Besten – für die Besten.

Tizian, CAM, Scanner und Co.: Welche digitalen Komponenten nutzt ihr?

Mende: Wir haben drei Fräsmaschinen: Tizian 6.0, Cimt Pi5, Tizian 3.5 Loader Pro, den taktilen Renishaw Scanner, drei Labor-Scanner, zwei 3D-Drucker Asiga Pro 4K und Asiga Max und insgesamt acht CAD/CAM-Arbeitsplätze. Auch im Büro sind wir digital sehr gut aufgestellt und haben die Umsetzung von Daxtext mit dem digitalen Auftragsbuch und der Einführung des Kunden-Chatrooms Delakom umgesetzt. Jede Arbeit wird fotografisch dokumentiert und für die Bearbeitung nutzen die Zahntechniker sechs iPads im Labor.

Und was hat sich dadurch bei euch verändert?

Mende: Die Qualität ist jetzt deutlich höher und die Fertigungszeiten sind kürzer. Ein gutes Beispiel ist unser digitales Schienenkonzept, das bei den Mitarbeitenden auf große Begeisterung stößt. Wir fräsen und drucken Schienen. Hart-weiche Schienen werden nur tiefgezogen hergestellt. Dank hochwertiger Materialien erhöhen wir den 3D-Druckanteil deutlich – die Hochglanzoberflächen direkt aus dem Drucker sehen hervorragend aus. Neben der technischen Modernisierung sind auch die Arbeitsplätze sauberer geworden, und die Mitarbeitenden werden stärker digital eingebunden und sind begeistert von den Ergebnissen.

Digitalisierung ist cool – aber wie wichtig bleibt für euch der direkte Draht zu den Zahnärzten?

Mende: Der ist megawichtig. Deshalb sind regelmäßiges Feedback und die Besprechung größerer Aufträge für uns besonders wertvoll. Diese erfolgen sowohl telefonisch als auch persönlich – bei Arbeiten über einem bestimmten Budget nehmen wir immer direkt Kontakt auf. Auch die Kommunikation mit den Praxisteams und der Praxismanagerin spielt eine entscheidende Rolle. Unsere sechs Ausfahrer sind dabei ein wichtiger Teil des Teams und werden in den Praxen sehr geschätzt, denn sie sorgen für einen zuverlässigen und persönlichen Laborfahrtdienst.



^ Mit hochmodernen Räumlichkeiten und Arbeitsplätzen bietet Oliver Mende dem Team eine tolle Alltagsatmosphäre.

Schütz Dental und ihr – was funktioniert besonders gut? Technik, Support, Austausch ... oder alles zusammen?

Mende: Da gibt es nur eine Antwort: Thomas Borschlegl, der für uns zuständige Außendienstmitarbeiter, er kümmert sich um alles. Schon von Beginn an hatte ich als Angestellter immer einen großartigen Kontakt zu ihm. Er hat durch seine Art wirklich viel mit mir gemeinsam vorangebracht. Der Support ist herausragend und sehr gut strukturiert – für mich der Hauptgrund, warum ich mit Schütz Dental zusammenarbeite. Je nach Fragestellung gibt es immer den passenden Ansprechpartner, insbesondere auch für den Austausch zwischen Anwendern und externen Partnern. Man fühlt sich hier bestens begleitet von Experten, die sich wirklich auskennen – der Support ist erstklassig und einmalig.

Wenn du an die Zukunft denkst: Was braucht ein smartes, zukunftsfähiges Dentallabor unbedingt?

Mende: Sehr gut ausgebildete Fachkräfte, sowohl klassisch als auch digital. Eigentlich ist klassisch fast wichtiger, weil digital dann automatisch kommt. Unsere Azubis nehmen schon an den #VIP-Azubikursen teil, da geht es viel um die Umsetzung der analogen in die digitale Zahntechnik. Und die Mitarbeiter haben eine mega Perspektive, gerade natürlich bei der Umsetzung der digitalen Zahntechnik.

Ohne Team geht gar nichts! Was tut ihr, damit aus Mitarbeitenden echte Mitgestalter werden?

Zwei Mitarbeiter hatten den starken Wunsch, sich im 3D-Druck weiterzuentwickeln. Angefangen mit einfachen 3D-Druckern, haben sie dann den Schritt



^ Der Blick von den Arbeitsplätzen ins Grüne fördert die Kreativität des Teams.

zum Asiga-Drucker mit einem großartigen Konzept gemacht. Heute übernehmen sie das komplette Modell-Management sowie die Fertigung aller Schienen und Abdrucklöffel. Dabei arbeiten sie eigenverantwortlich und sind total motiviert.

#VIP heißt vernetzt, inspiriert, professionell – was bedeutet es für euch, Teil des Netzwerks zu sein, und was wollt ihr gemeinsam bewegen?

Mende: Für mich ist es eine große Ehre, in diesem #VIP-Netzwerk aufgenommen zu werden und eins von 20 Laboren bundesweit zu sein. Und die Chance, als Multiplikator zu wirken – von den Erfahrungen anderer zu lernen und dadurch auf ein ganz neues Level zu kommen, macht mich stolz. Besonders spannend sind die #VIP-Azubikurse, die von Nordquadrat organisiert werden. Das Konzept mit Ztm. Jochen Peters und Daniel Frisch ist einzigartig, und meine Auszubildenden werden davon enorm profitieren.

Das sagt Oliver Mende zum Stichwort ...

... Erfolgsstory

Aus einer angedachten Beteiligung am Labor Frank Dentaltechnik entwickelte sich nach intensiven Verhandlungen mit Herrn Frank, Steuerberater und Anwalt, eine vollständige Übernahme von 100 %. Wenn du eine klare Vision hast, kannst du unglaublich viel erreichen. Innerhalb von nur drei Monaten bin ich vom CAD/CAM-Zahntechniker zum Geschäftsführer auf-

gestiegen und habe sozusagen zufällig die Rolle des Laborinhabers übernommen. Ein Unternehmen zu gestalten bedeutet Verantwortung für Mitarbeitende zu übernehmen, die darauf vertrauen, dass ich meinen Job gut mache – und genau das kann ich aktiv gestalten!

... Ausbildung von Zahntechnikern

Wir haben zwei Auszubildende im ersten Lehrjahr, davon eine Umschülerin, die gemeinsam das komplette Modell-Management im 3D-Druck, Kunststoff, Interims und die Schienenfertigung übernehmen. Die beiden sind hoch motiviert, nehmen regelmäßig an Azubikursen teil, und ein Mitarbeiter wird gezielt für die Ausbildungsbetreuung eingesetzt.

... Umsetzung der Digitalisierung

Der Digitalisierungsgrad liegt bei 90 %, da alle Prozesse – sowohl im Labor als auch im Büro mit Daxtext und Delakom – erfolgreich umgesetzt sind. Wir sind als Laborpartner für Intraoralscans in sämtlichen Cloud-Portalen gelistet.

... Made in Germany

Klar – „Mia san mia“

... Aktuelle Projekte

Aktuell arbeiten wir am Intraoralscan-Projekt und konzentrieren uns intensiv auf die Gewinnung neuer Mitarbeiter.

... Mitarbeiter-Benefits

Flexible Arbeitszeiten, private und berufliche Unfallversicherung 24/7, Fortbildungun-

gen inhouse und extern, Messebesuche (erstmalig sind sechs Mitarbeiter zur IDS gefahren), Grill-Events, Firmenausflüge, Weihnachtsfeiern, Boni, Weihnachtsgeld und Urlaubsgeld und eine digital gesteuerte Kaffeemaschine ...

... Die Region Regensburg

Regensburg ist eine Boom-Region mit starken Industriebetrieben wie BMW und Krones als Global Player sowie der Universität Regensburg als größtem Arbeitgeber direkt vor Ort. Zudem verfügt die Stadt über die höchste Kneipendichte Deutschlands und vielen Menschen, die bereit und in der Lage sind, hochwertigen Zahnersatz zu finanzieren.

... Seine Ziele

Frank Dentaltechnik steht klar im Vordergrund und wir zeigen mit dem digitalen Praxiskonzept inklusive Intraoralscanner, wie zukunftsorientiert und hervorragend wir aufgestellt sind. Wenn ich von etwas überzeugt bin, brenne ich dafür – deshalb ist es mein Ziel, dass jeder Mitarbeitende gerne zur Arbeit kommt und Teil unseres Teams wird.

Kontakt

Frank Dentaltechnik GmbH
Haydnstr. 21
93053 Regensburg
Tel. +49 941 77184
info@frank-dentaltechnik.de
www.frank-dentaltechnik.de



^ Oliver Mende: „Wir fräsen jedes Abutment! Es gibt nur noch individuelle Abutments aus Titan, CoCr und Zirkonoxid auf Klebebasis.“



^ Mitarbeiter wurden zu Mitgestaltern und übernahmen das Modell-Management sowie die Fertigung aller Schienen und Abdrucklöffel.