



Der Kaladent-Hauptsitz in St. Gallen

Auswahl, Service und Fachkompetenz

Das **Schweizer Familienunternehmen Kaladent** ist ein führender Dental-dienstleister und grösster Zulieferer der Schweizer Dentalbranche.

Text und Fotos: Werner Catrina

Von «Aaba-Polierer» bis zu «Zz-Löser» umfasst das Zentrallager von Kaladent rund 38 000 Artikel Verbrauchsmaterial, ja im elektronischen Bestellsystem KALAEasy sind sogar über 70 000 Artikel aufgelistet und abrufbar. «Der Kunde findet alles im «KALAEasy» und kann die Produkte einfach online bestellen – ganz nach unserem Motto: Alles für die Praxis – aus einer Hand», erklärt der CEO der Kaladent, Hans-Peter Rissi (51), welcher die Firma seit 2002 führt. 76 Prozent der Bestellungen werden heute von den Kunden via «KALAEasy» bestellt. Aber auch telefonische Bestellungen sind möglich. Ein Team von zwölf ausgebildeten Dentalassistentinnen nimmt im Backoffice Telefonanrufe entgegen, hilft

und gibt Produktauskünfte sowie Zusatzinformationen; ein sehr geschätzter Service.

Das enorme Angebot an Verbrauchsmaterialien, Kleingeräten und KFO-Produkten ist im Logistikzentrum in St. Gallen in vielen Tausend nummerierten Plastikbehältern, Fachbodenregalen und Palettengestellen gelagert; sogar ein komplettes Sortiment an Büromaterial findet man im Lager. Mittels eigener KALABack-Box und Hauslieferservice der Firma mit 53 Chauffeuren werden die angeforderten Waren innerhalb von 24 Stunden zu den regelmässig bestellenden Kunden gebracht. Käufer im Tessin und Wallis sowie sporadisch bestellende Kunden beliefert man durch die Post.

Kunden in der Schweiz und im Ausland
Kaladent, ein reines Schweizer Familienunternehmen, beschäftigt heute 138 Mitarbeitende und verfügt ausser dem Hauptsitz in St. Gallen über Standorte in Urdorf ZH, Luzern, Basel, Bern und Lausanne, welche unter anderem als Stützpunkte für den Technischen Dienst dienen (siehe Kasten S. 850). Die Firma zählt die Mehrheit der Zahnarztpraxen, Kliniken, Universitäten und Dentallabors in der Schweiz zu ihrem Kundenkreis. Aber auch im Ausland hat die Kaladent Kunden, welche den zuverlässigen Lieferservice schätzen. Kaladent zählt auch einige Universitäten zu ihren Kunden. Bei drei Vierteln der zahnmedizinischen Kliniken in der

Aus fünf wird ein Unternehmen

Die Firma geht auf ein 1974 in St. Gallen gegründetes Unternehmen zurück. 1999 fusionierten fünf Dentalzulieferer zur Firma Kaladent. Nur knapp bewilligte dazumal die Weko den Zusammenschluss; denn damit wurde eine grosse Marktmacht im Bereich der Dentalzulieferer geschaffen, was einige Kunden nicht goutierten. In der Folge verlor Kaladent Marktanteile und vollzog einen schmerzhaften Turnaround. Seit 2002 gehört Kaladent zur Polymed-Gruppe, einem Schweizerischen Familienunternehmen, das im Humanmedizinbereich tätig ist. CEO Hans-Peter Rissi: «Heute sind wir schlank organisiert, ein gesundes Unternehmen und gut in der Polymed-Gruppe integriert. Dank unserer grossen Stammkundschaft, welche unseren Service schätzt, können wir zuversichtlich in die Zukunft blicken.»

Schweiz werden sogar die Studentensets von Kaladent konfektioniert. Zudem ist man in der Lage, gemeinsam mit dem Tochterunternehmen «uniServ» massgeschneiderte Materialversorgungskonzepte für Grosskunden wie Universitäten und grössere Kliniken anzubieten. Diesen Service nutzen sogar Kliniken ausserhalb der Zahnmedizin; so ist die Universitäre Psychiatrische Klinik in Basel ebenfalls Kunde von «uniServ».

Informatik ist wichtig

«Ohne Informatik läuft hier gar nichts», erklärt Rissi. Die Warenbewirtschaftung funktioniert voll elektronisch über das leistungsfähige SAP-System; was hinausgeht wird automatisch nachbestellt. «Doch trotz ausgeklügelter Elektronik ist der Automatisierungsgrad bei dieser enormen Vielfalt an Produkten und bei dem heterogenen Sortiment limitiert», weiss Rissi. «Der Mensch ist beim Kommissionieren der bestellten Ware immer noch unentbehrlich.»

Kaladent bezieht die Produkte bei rund 700 Herstellern und Zulieferern in der Schweiz, im übrigen Europa, in Asien und den USA. «Wir sind auf zuverlässige Lieferanten angewiesen, denn wir wollen unseren Kunden eine hohe Verfügbarkeit der Produkte und Topservice bieten», sagt Rissi. Kaladent ist in der Lage, mit den grossen Herstellern via EDI (Electronic Data Interchange) völlig papierlos zu kommunizieren und zu bestellen. Das System berechnet alle Dispositionsparameter automatisch, sodass ein optimaler Nachschub, Lagerbestand und Warenfluss gewährleistet ist. Rissi: «Als führendes Unternehmen in der Dentalbranche wollen wir unseren Kunden die beste Logistik, den besten Service und maximale Versorgungssicherheit bieten.»

Zahnarztstühle, Röntgenapparate und weitere Geräte

Der grösste Teil des Sortiments umfasst die Verbrauchsmaterialien, aber auch Zahnarztstühle, Röntgenapparate, CAD/

CAM-Systeme, Laser und Autoklaven können bei Kaladent bestellt werden. In Urdorf, Bern und Lausanne betreibt das Unternehmen dafür eigene Ausstellungs-räume, wo man die aktuellsten Gross- und Kleingeräte besichtigen und von Fachleuten erklären und vorführen lassen kann.

Pluspunkte von Kaladent sind das Know-how sowie die langjährige Erfahrung der Praxisplaner und Kundenberater, welche Praxen aufgrund von Kundenwünschen konzipieren, den optimalen Praxis-Workflow auslegen, die dem Bedürfnis entsprechenden, geeigneten Geräte evaluieren und offerieren und Finanzierungslösungen ausarbeiten. Kommt es zur Umsetzung, installieren die Techniker und IT-Spezialisten aus dem 38 Mann umfassenden Team die Geräte und bei digitalen Anlagen auch die dazu notwendige Software. Kaladent hat seinen Führungsanspruch insbesondere im Bereich neue Technologien mit einer Reihe erfolgreicher Implementierungen bewiesen.

Damit die Praxisinfrastruktur stets uneingeschränkt genutzt werden kann, steht der Technische Dienst für Servicearbeiten, Notfälle und Wartungen zur Verfügung. Mehr als die Hälfte der Schweizer Zahnärzte verlassen sich auf den Technischen Dienst von Kaladent.

Dentallabors und Edelmetall-Recycling

Dentallabors sind ein wichtiges Kundensegment von Kaladent, das unter dem etablierten Namen «Unor Labor Service» angesprochen wird. Das spezialisierte



CEO Hans-Peter Rissi (l.) im Gespräch mit Logistikleiter Ismet Hoti



Servicetechniker Andreas Leu repariert einen Autoklaven.



Die Bestellungen werden von Hand konfektioniert, die Informatik optimiert die Wege.

Team bietet alles, was der Zahntechniker benötigt; Verbrauchsmaterialien, Legierungen, Attachements, Zähne und Laborgeräte.

Ein weiterer Kaladent-Service ist das Edelmetall-Recycling. Das Zahngold wird eingeschmolzen und verkauft; ein Teil des Erlöses kommt dem Schweizerischen Roten Kreuz zugute, das mit dem Geld in Entwicklungsländern Augenkrankheiten heilt.

Starke Kundenbindung

Kaladent ist eine sehr aktive Firma, die den Kontakt zu ihren Kunden pflegt; zum

Beispiel mit Kursen, Workshops, Symposien, Social-Events oder Hausmessen. Beliebt sind die Kurse zu Themen der Dentalheilkunde, zum Beispiel der digitalen Radiologie. So werden gerade Fortbildungstage in Helsinki zusammen mit der Gerätefirma Planmeca zum Thema Ergonomie und Radiologie organisiert. Die Teilnehmenden zahlen eine Schutzgebühr plus einen Kostenanteil der Reise und bekommen dafür auch Fortbildungspunkte.

Im Kundenmagazin Dental-Special, das betriebsintern hergestellt wird, werden monatlich Produktgruppen und Neu-

heiten vorgestellt. Die Hersteller ergänzen die Informationen durch Inserate und propagieren Aktionen. «Für preisbewusste Abnehmer führen wir mit dem Dental-Profit-Programm ein Produktsortiment mit Markenqualität zu Discountpreisen», erklärt CEO-Rissi. Treue wird bei Kaladent belohnt; so erhalten Kunden je nach Treuestufe Rabatte und ein Package an weiteren Vergünstigungen und Vorteilen. Der Dentalzulieferer bietet für gute Kunden einen Dienst für Sonderbeschaffungen von Produkten, welche nicht im Stammsortiment sind.



Kaladent zählt auf viele langjährige Mitarbeitende wie Ursula Wyser, Sachbearbeiterin Verkauf Innendienst.



Logistikleiter Ismet Hoti überprüft eine versandbereite Packung.