



Umfrage-Ergebnisse bestätigen der Imex Dental und Technik GmbH hervorragende Kundenorientierung

Sicherheit und Vertrauen durch ISO-zertifiziertes Qualitätsmanagement und Service „wie vom Labor um die Ecke“

Die Imex Dental und Technik GmbH hat sich als international agierendes Großlabor mit Qualitätszahnersatz zu besonders günstigen Preisen einen Namen gemacht. Insbesondere bietet das zahntechnische Meisterlabor mit Stammsitz in Essen Zahnarztpraxen auch besondere Vorteile in der Abwicklung und im Service. Dies bestätigt nun auch eine aktuelle Kundenzufriedenheitsbefragung.

Gelebte Kundennähe schafft hohe Zufriedenheit und eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Besonders schätzen die vielen Imex-Kunden neben der hohen Qualität offensichtlich die sehr gute Betreuung und die reibungslose Zusammenarbeit. Hier kommt vor allem auch die qualifizierte technische Beratung der ausschließlich von Zahntechnikermeistern geführten Teams zum Tragen.

Obwohl das bundesweit agierende Unternehmen durch das Versandgeschäft nicht immer ortsnah tätig sein kann, haben die Kunden das Gefühl mit dem „Labor um die Ecke“ zusammenzuarbeiten. 97 % aller befragten Zahnärztinnen und Zahnärzte gaben an, mit der erbrachten Leistung zufrieden bis sehr zufrieden zu sein. Die stets gute Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner im Stammhaus Essen ist dabei ein wichtiger Faktor. Hinzu kommt der intensive persönliche Vor-Ort-Service durch ein enges Netz erfahrener Imex Kundenbetreuer im gesamten Bundesgebiet.

Auch in der Serviceleistung und der zuverlässigen Termineinhaltung kann Imex eindrucksvolle Zahlen vorweisen. Eine detaillierte interne Ablaufdokumentation belegt unter anderem, dass von den wenigen, zur Modifizierung nach Essen gesandten Ar-

beiten, 75 % innerhalb von drei Tagen dem Kunden in seiner Praxis wieder zur Verfügung stehen. Flexibilität und Transparenz werden groß geschrieben. Auch in zeitlich sehr dringlichen Fällen kann die Imex Dental und Technik GmbH ihren Kunden absolut zuverlässige Lösungen durch ortsansässige Laborpartner anbieten, die mit dem Unternehmen zusammenarbeiten. Dieses deutschlandweite Netz ausgewählter Service-Labore wird ständig ausgebaut.

Schnelle, zuverlässige Hilfe, wann immer sie benötigt wird.

Auch in puncto Qualitäts- und Reklamationsmanagement zeichnet sich das Konzept des Unternehmens aus. „Wenn es einen Weg gibt, etwas noch besser zu machen, finde ihn“, sagte schon Thomas Alva Edison, und dies haben auch wir uns auf die Fahnen geschrieben“, so Oliver Reese, Technischer Direktor und Prokurist der Imex Dental und Technik GmbH. „Für die kontinuierliche Weiterentwicklung ist der gute Kundenkontakt und der permanente Dialog für uns von besonderer Bedeutung. Wir nehmen die individuellen Wünsche und Anliegen unserer Kunden sehr ernst und setzen uns intensiv damit auseinander. Für Reklamationen, die erfreulicherweise selten vorkommen, haben wir zum Beispiel ein Formblatt entwickelt, einen Pfad zur Lösung des Problems vorgibt. Diese Aufzeichnung wird auf Wunsch auch dem Kunden zur Verfügung gestellt.“

Zertifiziertes Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008 – die Grundlage des Erfolges

Unsere Laboratorien in Deutschland und Asien setzen Maßstäbe hinsichtlich der Qualität, Service und Logistik. Neben dem schon seit langem zertifizierten Labor in China wurde nun

auch das Labor in Essen abschließend zertifiziert. Am 19. und 20. Oktober fanden bei Imex in Essen die aktuellen Audits für die Zertifizierung des Qualitätsmanagements nach ISO 9001:2008 durch den TÜV Rheinland statt. Dabei wurde sowohl das Stammhaus mit seinen administrativen Prozessen als auch das zahntechnische Meisterlabor überprüft. Sämtliche Abläufe wurden bis in jedes Detail auf Konformität mit der „Qualitätsnorm“ DIN EN ISO 9001:2008 durchleuchtet.

„Dass die Überprüfung durch den TÜV Rheinland ohne die Feststellung einer Abweichung vollzogen werden konnte, unterstreicht einmal mehr die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens. Besonders dann, wenn man berücksichtigt, dass wir uns das ehrgeizige Ziel gesetzt hatten, dieses Projekt innerhalb von nur 7 Monaten zu realisieren“, so Jan-Dirk Oberbeckmann, M.B.A. (USA), geschäftsführender Gesellschafter der Imex Dental und Technik GmbH. „Ohne die hohe Motivation aller unserer Mitarbeiter und den unbedingten Willen zum Erfolg auf allen Ebenen des Unternehmens ist eine solche Leistung wohl kaum möglich.“

„Die jüngsten Umfrage-Ergebnisse sowie die erfolgreichen Audits zur ISO-Zertifizierung“, betont Jan-Dirk Oberbeckmann, „dokumentieren eindrucksvoll, wie Imex den stetig wachsenden Qualitätsansprüchen des Marktes durch seine innovative Vorreiterrolle in der Branche gerecht wird.“

imex
DER ZAHNERSATZ

Imex
Dental und Technik GmbH
Bonsiepen 6-8
45136 Essen
www.imexdental.de