



Mauro Labanca [maurolab@tin.it]

**P**iù di ogni altro specialista, il dentista senza la tecnologia è un professionista dimezzato. Se è importante la competenza dell'operatore, il materiale lo è altrettanto. Se un grande implantologo, infatti non ha un impianto da posizionare, che fa?

Quando negli anni Novanta ebbi il grande privilegio di operare con alcuni nomi che hanno dato lustro alla chirurgia italiana, ricordo come il grande intervento, il risultato, fossero frutto quasi esclusivo della competenza dell'operatore. I mezzi a disposizione, erano ben pochi: bisturi, forbici, le mani del chirurgo e la sua conoscenza anatomica. Basti pensare che l'endoscopia elettronica, oggi presidio insostituibile, nasce solo nel 1986. Attorno al 2000 l'avvento di nuovi materiali (come le suturatrici meccaniche), procedure (chirurgia endoscopica, laparoscopica ecc.) e sistemi di indagine radiologica modificarono radicalmente le modalità operative, l'approccio e il tipo di intervento, rendendo necessario al chirurgo apprendere nuove tecnologie e modalità esecutive. L'odontoiatria invece, da sempre, vede nell'utilizzo dei materiali la sua unica possibilità di applicazione. Potremmo forse concepirlo senza trapano, strumenti canalari, cementi e compositi?

A Vienna, dove mi reco spesso per ragioni professionali, una delle tappe obbligate è una visita alla casa di Freud: impressionante vedere quel che il padre della psicanalisi poté realizzare nel salotto, dotato di una sedia e di un lettino, oltre che della sua mente infinita. Noi invece dobbiamo avvalerci quotidianamente di attrezzature sempre più sofisticate, materiali innovativi e tecnologie all'avanguardia. Da cerusici barbitonsori, siamo passati a svolgere una microchirurgia spesso senza neppure il dovuto riconoscimento.

In questo scenario le aziende con i loro prodotti possono trasformare un normale dentista in un professionista all'avanguardia. A un qualunque congresso scientifico, nel 95% dei casi le relazioni presentate vertono su un materiale o sull'applicazione di un prodotto. Le aziende li studiano e li sviluppano grazie agli opinion leader, e poi li introducono sul mercato. Molto spesso (e non sempre questo è un fatto positivo!) sono le aziende a fare cultura e informazione scientifica, al posto di chi dovrebbe farlo istituzionalmente.

Un contatto con le aziende, basato su una sana collaborazione e su una totale e reciproca indipendenza, è alla base di una professione all'avanguardia. È importante che il professionista si avvalga di aziende referenziate, per un giusto rispetto di se stesso, della sua professionalità e del paziente, oltre che per una ragione medico legale che impone sempre più un'obbligazione di mezzi e non solo di risultati. Ma è anche importante la sua indipendenza: un relatore che diventa uomo immagine di un'azienda rischia di perdere credibilità di non essere in grado di valutare, con la dovuta onestà intellettuale, altre offerte e proposte di un mercato in evoluzione.

Per il professionista, le aziende tuttavia sono spesso solamente il prodotto che distribuiscono e vendono. Non sempre si ha conoscenza di cosa c'è dietro, in termini di persone e di obiettivi. Per questo motivo, grazie alla disponibilità di questa testata, intervisterò AD, presidenti o responsabili delle primarie aziende del dentale (molti di loro amici di vecchia data) affinché presentino se stessi e l'azienda, non come descrizione dei prodotti, ma come illustrazione di una filosofia aziendale, delle aspettative e dei desideri. Nella speranza di poter dare ai lettori una miglior conoscenza, magari inusuale, di chi collabora al nostro lavoro e al nostro successo professionale.

## Paolo Colombo e Dürr Dental

*Un grande amore nato da un incontro casuale*

### Da quanto tempo ha iniziato a lavorare per Dürr Dental?

Ormai sono 25 anni. Diciamo che sono nato professionalmente in quest'azienda.

### Come è avvenuto l'incontro?

Come per molti grandi amori è stato un incontro quasi casuale. Dopo gli studi mi sono trovato davanti alla scelta fra un "tranquillo" lavoro in banca o in un'azienda privata. D'istinto ho scelto la seconda, anche se del dentale non sapevo nemmeno l'esistenza.

### Quando è nata la determinazione dell'azienda di operare con una propria filiale?

Era un passaggio naturale nell'evoluzione di un'azienda cresciuta negli anni fino ad arrivare a una distribuzione globale. La moneta unica, inoltre, è stata determinante per questa transizione, per evitare disequilibri fra i prezzi in vari mercati accomunati dalla stessa valuta. Anche al di fuori dall'Europa, comunque, la strategia è la medesima e a oggi le filiali aperte sono in più di 30 paesi.

### Come è avvenuta la scelta di affidarle la responsabilità della filiale italiana?

Credo sia avvenuto per dare continuità al buon lavoro svolto negli anni sul nostro mercato. Già all'inizio del 2007 l'azienda si era messa alla ricerca di un responsabile. All'inizio del mese di giugno ricevetti una chiamata dalla Germania con una richiesta di colloquio, che si tenne poi a luglio, ma mi han tenuto sulla graticola fino al settembre successivo, quando l'incarico venne ufficializzato.

### Ricorda il momento della firma del contratto?

È stato emozionante anche se poco convenzionale. La prima bozza del

contratto venne redatta su alcuni tovaglioli di carta in un bar nelle vicinanze della Fiera di Milano. Conservo ancora gelosamente quel documento.

### Com'è stato l'inizio?

Come finire in un frullatore! I tempi erano strettissimi e le cose da fare non si contavano. All'inizio di ottobre trovammo dei locali adatti e in tre mesi di frenetico lavoro riuscimmo ad essere operativi il 1° gennaio 2008.

### Dopo anni di esperienza, come vede il settore? Percepisce cambiamenti?

Il dentale italiano, ma anche quello europeo, è cambiato al pari del mondo; a iniziare dalla produzione che ha visto lo spostarsi degli investimenti verso le nuove tecnologie. La distribuzione è ancora in fase di riorganizzazione e il modo di fare il dentista si è nel frattempo modificato. Tutta la catena deve anche fare i conti con la contrazione delle risorse delle famiglie e le minori richieste di prestazioni odontoiatriche. La contrazione dei margini ha raggiunto livelli tali che molte attività si vedranno costrette alla chiusura.

### Ci dà qualche segnale di ottimismo?

Con l'aria che tira non è semplice, comunque resto dell'idea che il dentale sia ancora dinamico e piuttosto red-

ditizio. Lo testimonia il fatto che investitori provenienti da altri settori stanno acquisendo realtà produttive, distributive e anche studi odontoiatrici. Dobbiamo tutti fare la nostra parte per essere più contigui a coloro che, piaccia o no, garantiscono la nostra sopravvivenza e cioè i pazienti. Iniziamo a ragionare in maniera diversa rispetto al periodo delle vacche grasse, ergonomizzando il lavoro ed evitando la dispersione in mille, inutili, rivoli di risorse da concentrare a supporto dei clienti, non tanto in termini di prezzi ridotti al limite, ma di servizi ad alto valore aggiunto. La nostra azienda, tra mille difficoltà, da alcuni anni si sta muovendo in questa direzione.

### Come definirebbe il valore aggiunto e il tratto distintivo della sua azienda?

Il focus è sulle nuove tecnologie che offrono innumerevoli e indiscussi vantaggi in termini di qualità del lavoro, ma anche svantaggi. Vedi i malfunzionamenti che bloccano o limitano il lavoro dello studio odontoiatrico. A questo punto il vero valore aggiunto diviene la disponibilità e possibilità del problem solving in tempo reale o quasi. L'azienda ha investito tantissime energie e molto denaro negli ultimi anni nell'assistenza informatica, in nuovo personale, tramite sistemi digitali che consentono ai nostri tecnici di effettuare diagnosi



e, nel caso di malfunzionamento del software, di risolvere in remoto i problemi. Ha inoltre lavorato all'istituzione di un parco apparecchi di cortesia, senza canoni di abbonamento, fatte salve le spese di spedizione allorché la garanzia di 24 mesi è terminata. La difficoltà è far percepire questo servizio, dato per scontato, quando in realtà i costi connessi sono enormi.

### Quali sono i suoi interessi extra professionali?

Amo leggere e quando mi è possibile passo qualche fine settimana sulla neve, da ex sciatore di discreto livello. Mi aiuta a resettare dopo tante ore passate in un ufficio o girando per l'Italia.

### Per finire, chi si sente di ringraziare?

Per motivi di spazio mi limito alla proprietà di Dürr Dental AG, per la fiducia nei miei confronti e il costante supporto, e al personale di Dürr Dental Italia, "i miei ragazzi", una squadra di persone preparate e motivate che, oltre a dare il meglio hanno anche la pazienza di sopportarmi. Ai clienti che ci sono vicini e ad alcuni professionisti che mi onorano dell'amicizia. Ultima, ma non ultima, mia moglie che in maniera discreta gioisce dei successi e sopporta gli umori di giornate meno buone.



#### Dürr Dental

Via Dell'Artigianato, 8  
20835 Muggiò (MB), Italia  
Tel.: +39 039 59 70 300  
Fax: +39 039 59 70 303  
www.durr.it - info@durr.it