

Interview mit Norbert Böttcher (MAICO Diagnostics GmbH, Interacoustics GmbH)

MAICO und Interacoustics gründen Diatec Diagnostics

Die beiden Schwesterfirmen MAICO Diagnostics und Interacoustics, die der dänischen William Demant Holding angehören, gründen Diatec Diagnostics und legen neben dem seit 2015 bestehenden herstellerübergreifenden Service auch die Vertriebswege zusammen. Hörakustik befragte Norbert Böttcher zu der gemeinsamen Zukunft.

Hörakustik: *Im Herbst ist es soweit. Die Marken MAICO und Interacoustics firmieren dann unter der neuen Dachmarke Diatec Diagnostics GmbH. Was sind die Beweggründe?*

Norbert Böttcher: Es wird ein spannender und positiver Weg für beide Unternehmen. Um die Beweggründe besser verstehen zu können, lassen Sie uns in die Historie schauen. MAICO wurde 1937 gegründet und gehört seit 1995 der dänischen William Demant Holding an, zu der auch die bekannten Unternehmen Oticon und Bernafon gehören. Interacoustics wurde 1967 gegründet und ist seit dem Jahr 2000 auch ein Unternehmen der William Demant Holding und damit Schwesterfirma von MAICO. Beide Unternehmen arbeiten seit über 16 Jahren auf strategischer und entwicklungs-technischer Ebene eng zusammen. In Deutschland haben wir bereits 2015 den herstellerübergreifenden Diatec Service für Kunden von MAICO und Interacoustics etabliert. Im Herbst 2016 legen wir nun auch die Vertriebswege zusammen.

Hörakustik: *Was bedeutet diese Zusammenlegung konkret für Ihre Kunden?*

Norbert Böttcher: Der Markt der Hördiagnostik ist weltweit ein Nischenmarkt, in dem es sehr sinnvoll ist, Kompetenzen zu bündeln. Dies gilt auch für Deutschland. Wenn wir von audiologischer Diagnostik sprechen, sehe ich im Wesentlichen die drei Segmente Hörgeräteakustik, Hals-Nasen-Ohren(HNO)-Diagnostik und Hörscreening. Im Bereich Hörgeräteakustik vertreiben wir bereits seit mehr als



„Auch künftig ist der zufriedene Kunde für uns das Maß aller Dinge“, betont Norbert Böttcher, Geschäftsführer der MAICO Diagnostics GmbH und der Interacoustics GmbH.

Foto: Diatec

zehn Jahren unter MAICO überwiegend Produkte der Marke Interacoustics. Dies wird das bewährte Team künftig unter Diatec fortführen. Die kompetente und engagierte Betreuung ist somit für den Hörakustiker weiterhin gewährleistet. Schon bald werden wir hier sogar unser Produktportfolio erweitern. Im Bereich HNO-Diagnostik, Neurologie und Neugeborenen-Hörscreening sind MAICO und Interacoustics ähnlich starke Anbieter. Durch Diatec bekommt der Kunde über einen einzigen Ansprechpartner Zugriff auf die gesamte Produktpalette beider Firmen. Auch in diesem Bereich sind wir dabei, unser Angebot zu erweitern, speziell im Bereich der Schwindeldiagnostik. Im Markt

Hörscreening ist MAICO bereits seit Jahrzehnten Marktführer bei den Kinder- und Allgemeinmediziner, den Gesundheitsämtern und in der Arbeitsmedizin. Hier werden die Produkte der Marke Interacoustics unser Angebot abrunden.

Hörakustik: *Der Name Diatec ist vielen Kunden schon als Diatec Service bekannt. Sind auch hier neue Wege geplant?*

Norbert Böttcher: Diatec Service bietet bereits heute einen bundesweiten herstellerübergreifenden Service an. Unser Ziel ist es, das Servicenetz unserer Außendiensttechniker weiter zu verdichten, um Reaktionszeiten zu

verkürzen und insgesamt noch mehr Kundennähe zu gewährleisten. Die Koordination erfolgt von unserem Servicecenter in Dortmund aus. Dort finden unsere Kunden kompetente Ansprechpartner, die per Telefon und Onlinesupport schnelle und direkte Hilfe leisten. Ein umfangreiches Lager mit Originalersatzteilen unterstreicht auch hier unsere Herstellerkompetenz.

Hörakustik: *Wie sehen Sie die künftige Position von Diatec im deutschen Markt?*

Norbert Böttcher: Vom Start weg zählen wir zu den führenden Unternehmen in Deutschland. Diese Position entsteht durch den Zusammenschluss der zwei starken Marken. Dabei ist es mir wichtig, dass wir weiterhin durch sehr gute Leistung überzeugen und das Vertrauen unserer Kunden Tag für Tag bestätigen.

Hörakustik: *Was dürfen Ihre Kunden von Diatec erwarten?*

Norbert Böttcher: Auch künftig ist der zufriedene Kunde für uns das Maß aller Dinge. So ergeben sich mit Diatec neue Möglichkeiten, unsere Produkt- und Servicequalität zu steigern. Mithilfe eines neu installierten Reklamationsmanagements streben wir eine hundertprozentige Kundenzufriedenheit an. Wir haben deutschlandweit ein gut ausgebildetes und motiviertes Team, das schon jetzt den Kunden in den Vordergrund stellt.

Hörakustik: *Wie sehen Sie persönlich diesen, wie Sie selbst sagen, spannenden und positiven Weg?*

Norbert Böttcher: Ich bin jetzt seit gut 30 Jahren im Markt der audiologischen Diagnostik tätig und habe viele Veränderungen direkt miterlebt. Die Anforderungen des Marktes haben sich im Laufe der Zeit stark verändert und Diatec ist die Antwort auf künftige Herausforderungen. Unsere Kunden dürfen von uns ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis erwarten und umso wichtiger ist es, als Unternehmen wirt-



Aus den Marken MAICO Diagnostics und Interacoustic wird im Herbst 2016 die Dachmarke Diatec Diagnostics.

Grafik: Diatec

schaftlich zu arbeiten und die Synergien in Vertrieb und Service zu nutzen. Diese Vorteile geben wir gern an unsere Kunden weiter. Ich hoffe, auf diesen spannenden Weg neugierig zu machen, um auch neue Kunden von unseren Produkten und Leistungen zu begeistern.

Hörakustik: *Herr Böttcher, ich wünsche Ihnen einen guten Start mit Diatec und danke Ihnen für das informative Gespräch!*

Ulrike Seifert-Kraft