SPEZIAL

visions

MAGAZIN FÜR MEDIZINTECHNIK
Österreich-Ausgabe // November 2022

Technik. Teamgeist. Top-Service.

4 // **DAS „TRIPLE-T" DER MEDIZINTECHNIK**

Interview Ing. Werner Schatzl
6 // **SERVICE**

Interview Ing. Michael Hammerschmid
8 // **SERVICE**

Neu im Team
10 // **MITARBEITER**

Canon

TITELBILD
Foto: Martin Zorn

VISIONS
Magazin für Medizintechnik

Canon Medical dankt allen Interviewpartnern und Autoren dieser Ausgabe für die unentgeltliche Bereitstellung ihrer Expertise und Zeit. Die Tatsache, dass feminine Formen in den Texten nicht extra Erwähnung finden, ist keinesfalls als Missachtung des weiblichen Geschlechtes zu verstehen. Dies dient lediglich der besseren Lesbarkeit. Danke für Ihr Verständnis.

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Herausgeber, Redaktion und Autoren übernehmen keine Haftung für Druckfehler.

HERAUSGEBER
Canon Medical Systems Gesellschaft m.b.H.
IZ NÖ-Süd, Ricoweg 40
2351 Wiener Neudorf
Tel. 02236/616 23
https://at.medical.canon

VERANTWORTLICH FÜR DEN REDAKTIONELLEN INHALT
Alexandra Schmatz
Canon Medical Systems

REDAKTION
Publish Factory
Medienproduktion GmbH
2351 Wiener Neudorf, Rathausplatz 4

DESIGN UND LAYOUT
studiozwei – Agentur für Kommunikationsdesign
1020 Wien, Obere Donaustraße 57/13
www.studiozwei.at

LEKTORAT
www.onlinelektorat.at · Sprachdienstleistungen, Alexandra Winkler

FOTOS
Alexander Haiden, Martin Lifka, Christine Nestler-Kenzian, Martin Zorn

DRUCK UND VERARBEITUNG
gugler GmbH
3390 Melk/Donau, Auf der Schön 2
www.gugler.at

MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C005108

Folgen Sie uns

// VORWORT

Liebe Leserin, lieber Leser,

Das aktuelle Vorwort stimmt mich freudig und traurig zugleich. Denn es bedeutet, von unserem Kollegen Werner Schatzl beruflich Abschied zu nehmen, da er in den verdienten Ruhestand wechselt. Zum anderen freue ich mich sehr, dass Michael Hammerschmid die Position des Serviceleiters übernimmt.

Herr Schatzl ist seit mehreren Jahrzehnten im Unternehmen und ich kenne niemanden in der Branche der ihn nicht über alle Maßen schätzt. Als ich Toshiba Medical Österreich 2016 übernommen habe, stand er mir von Beginn an zur Seite und unterstützte meine Ideen. So habe ich in ihm einen Mentor, Kollegen und Freund gefunden. Es ist nicht nur seine Aufgeschlossenheit, sondern sein nahezu unerschöpfliches Wissen über Projekte und Produkte, das mich bis heute fasziniert.

Michael Hammerschmid ist seit einigen Jahren Teil unseres Technikteams. Binnen kurzer Zeit überzeugte er fachlich und sozial. Seine Kollegialität und sein Tatendrang sind beispielhaft und es gibt keine Herausforderung, die er nicht annimmt. Darüber hinaus unterstützt Herr Hammerschmid unser lokales Management in den Bereichen Team, Kunden, Menschlichkeit und Respekt. Diese Themen sind essenziell und bilden eindeutig das Fundament von Canon Medical Österreich.

Hier schließt sich nun der Kreis, von alten und neuen Kollegen zu Mitarbeitern, bis hin zu unseren Kunden, getreu unserem Moto „Technik braucht Menschen".

Mit lieben Grüßen

Andreas Pangratz, MBA
Geschäftsführer Canon Medical Systems Gesellschaft m.b.H.

© CANON MEDICAL ÖSTERREICH

Ing. Michael Hammerschmid (li.) ist Technischer Leiter und Ing. Werner Schatzl (re.) ist Serviceleiter bei Canon Medical Österreich

Das „Triple-T" der Medizintechnik

Technik, Teamgeist und Top-Service

zeichnen Canon Medical Österreich aus

© CANON MEDICAL ÖSTERREICH

Es gibt viele Unternehmen, die einen vorbildlichen Servicegedanken in ihrer Vision verankert haben, doch selten wird es im Alltag dann auch so gelebt. Anders ist das bei Canon Medical Österreich. Warum das Medizintechnik-Unternehmen auf die beste Betreuung der Kunden so großen Wert legt und wie sich der Servicegedanke entwickelt hat, erzählt Ing. Werner Schatzl, Serviceleiter Canon Medical Österreich in einem – durchaus sehr persönlichen – Rückblick.

—— **Sie sind seit 1991 bei Canon Medical Österreich tätig und seit 25 Jahren Serviceleiter. Was waren rückblickend ihre größten Herausforderungen?**
Schatzl: Da brauche ich nicht so lange zurückzudenken. Erst vor einigen Jahren, mit dem Wechsel in der Geschäftsführung, hat sich der Teamspirit spürbar zum Positiven verändert. Neue Geschäftszweige wurden in Angriff genommen, die Mitarbeiterzahl hat sich verdoppelt und damit auch das Marktvolumen.

—— **Bei dieser Entwicklung gab es bestimmt viele bewegende Momente. Haben Sie ein Erlebnis, das Ihnen hier besonders in Erinnerung geblieben ist?**
Schatzl: Jede einzelne positive Rückmeldung eines zufriedenen Canon-Kunden bleibt in Erinnerung. Über die Jahre gesehen habe ich viele von ihnen vom ersten Gerät bis zur vierten oder fünften Neuanschaffung begleitet. Zuerst als Techniker, jetzt in der Beratung. Diese langen Kundenbeziehungen aufzubauen und zu halten macht mich stolz – und jede für sich ist ein Highlight.

—— **Wenn Sie die Jahre Revue passieren lassen: Gab es eine Geschichte zum Schmunzeln?**
Schatzl: Als ich angefangen habe, waren CT-Untersuchungen noch etwas Elitäres. Meine Oma brauchte damals eine derartige Untersuchung, und ich habe sie dabei unterstützt, den passenden Arzt zu finden. Danach kam sie zu mir und erklärte: „Jetzt bin ich geheilt, das war die beste Behandlung, die mir je widerfahren ist."

—— **Worauf sind Sie rückblickend besonders stolz?**
Schatzl: Ich bin stolz, dass ich in den vielen Jahren ein Image als Vertrauensperson mit hoher Reputation aufbauen konnte – bei Kunden, im Team, im Konzern und auch über die Grenzen hinaus. Das positive Feedback und die hohe Wertschätzung, die mir hier entgegengebracht wird, freuen mich immer wieder aufs Neue. Ganz besondere Momente waren, wenn man an ein Projekt mit wenig Hoffnung auf einen Auftrag herangeht, es dann aber gelingt, das Blatt zum Guten zu wenden. Das macht dann doppelt stolz!

—— **Was ist das Geheimnis, über so viele Jahre immer noch mit Begeisterung für Service und Kundenbeziehungen zu arbeiten?**
Schatzl: Es ist eher umgekehrt, denn das Umfeld ist es, das mich motiviert. Dazu kommt, dass der Markt nicht stillsteht. Es gibt immer wieder Veränderungen, neue Geschäftszweige wurden ausgebaut, neue Technologien sind gekommen – es motiviert, hier vorne dabei sein zu können und gemeinsam mit dem Unternehmen und den Kunden etwas zu bewegen und etwas zu verändern.

—— **Woran kann man die Veränderungen im Service in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren festmachen?**
Schatzl: Auf der technischen Seite hat sich verändert, dass Medizingeräte früher Stand-alone-Anlagen waren. Sie standen im Spital, in einem Ambulatorium oder einer Ordination und wurden eben isoliert verwendet. Heute ist die Medizintechnik massiv in den gesamten Workflow des Krankenhauses oder Institutes eingebunden. Die Vernetzung von Hard- und Software spielt von der Planung über die Installation bis zur Instandhaltung eine wichtige Rolle. Damit haben sich auch ganz neue Herausforderungen entwickelt, wie etwa die Ausfallsicherheit oder Fragen der Cybersecurity. Im Arbeitsumfeld haben die sozialen Medien auch die Arbeit im Service massiv verändert. Früher gab es das persönliche Kundengespräch oder ein Telefonat. Heute müssen wir auf allen Kanälen präsent sein. Kunden sind auf diesen vielfältigen Kommunikationskanälen zu Hause, und das fordern sie auch von uns ein. Insofern hat sich auch die Geschwindigkeit verändert.

—— **Welche technischen Entwicklungen der letzten Jahre haben Sie am meisten überrascht?**
Schatzl: Im Augenblick bin ich überrascht, wie schnell sich künstliche Intelligenz entwickelt. Noch vor ein paar Jahren hätte man dieses Thema als Science Fiction, eingestuft und heute ist es in der meisten Medizintechnik integriert, es funktioniert und ist praxisgerecht. Das ist ein großer Meilenstein in der Entwicklung hinsichtlich Dosis- und Zeiteinsparung sowie bei der Bildqualität. Damit wird vieles möglich gemacht, von dem wir vor 20 Jahren nur geträumt haben.

—— **Wenn wir nun in die Zukunft blicken: Wie wird sich der Servicebereich entwickeln?**
Schatzl: Langfristige Prognosen sind aktuell schwierig. Ich bin überzeugt, dass wir Schritt für Schritt den aktuellen Weg weitergehen werden, das heißt: noch mehr in die virtuelle Welt einsteigen, Systeme vernetzen – über Krankenhäuser, aber auch über Landesgrenzen hinweg. Das betrifft nicht nur die Zusammenarbeit der Anwender, sondern auch die Serviceanwendungen. Vieles wird nicht mehr vor Ort passieren müssen.

—— **Sie werden mit Jahresende in Pension gehen. Wo wird Sie Ihre persönliche Reise hinführen?**
Schatzl: Ich werde nicht so schnell weg sein. Wenn ich gefragt werde, möchte ich auch weiterhin punktuell mitarbeiten. Privat werde ich an meinem Golfhandicap arbeiten, dafür war bisher nicht genug Zeit.

—— **Haben Sie Tipps und Empfehlungen für Ihren Nachfolger?**
Schatzl: Neue Besen kehren gut, alte kennen die Ecken. Ich denke, diesem Motto sind wir in den letzten Monaten bereits gefolgt. Ing. Michael Hammerschmid ist im Kundendienst und in der Medizintechnik sehr erfahren. Wir hatten in der Übergabephase viele Gelegenheiten, zusammenzuarbeiten – ich konnte in dieser Zeit mein Wissen und meine Erfahrungen weitergeben. Jetzt sind auch seine neuen Ideen und sein Know-how gefragt. Ich bin überzeugt, dass er auf seinem Weg erfolgreich sein wird, und ich wünsche ihm dazu alles Gute! //

Word-Rap mit …

Ing. Werner Schatzl, Serviceleiter bei Canon Medical Österreich

—— **Sind Sie ein Organisationstalent oder der Meister der Improvisation?** Ein Organisationstalent.

—— **Meine wichtigsten Kraftplätze sind …**
mein Zuhause und mein privates Umfeld.

—— **Menschliche Energiebündel, von denen man viel abschauen kann, sind für mich …**
alle, die im Sport viel bewegen.

—— **So motiviere ich meine Mitarbeiter …** Ich bringe ihnen Vertrauen entgegen und lasse sie bis zu einem gewissen Grad ihre eigenen Entscheidungen ausleben. Man muss nicht immer sofort korrigierend eingreifen.

—— **Ich motiviere mein Team …** indem ich versuche, durch mein positives Mindset andere mitzureißen, aber in unserem Team ist die intrinsische Motivation ohnehin sehr stark ausgeprägt.

—— **Das mag ich an meinem Job am meisten …**
dass ich sehr oft positives Feedback von Kunden und Mitarbeitern bekomme.

—— **Mein Tipp an junge Menschen, die eine Karriere im Service anstreben …** durchhalten, die Herausforderungen annehmen und nicht immer gleich einen anderen Weg suchen, wenn etwas nicht sofort klappt.

© CANON MEDICAL ÖSTERREICH

Für eine offene

Gesprächs-kultur

Ing. Michael Hammerschmid ist Technischer Leiter bei Canon Medical Österreich und wird mit Jahreswechsel die Serviceleitung übernehmen. Im Gespräch gibt er persönliche Einblicke und berufliche Ausblicke.

Was hat Sie in die Medizintechnik geführt?
Hammerschmid: Nach der HTL habe ich begonnen Physik zu studieren und bin schon währenddessen in den Beruf mit Schwerpunkt Nuklearmedizin eingestiegen. Dort bin ich für viele Jahre geblieben und im Jahr 2019 wechselte ich zu Canon. Mein erstes Aufgabengebiet war die Computertomografie, künftig werde ich in die Fußstapfen von Werner Schatzl treten.

Wie erholen Sie sich und laden Ihre Batterien wieder auf?
Hammerschmid: Am liebsten gehe ich laufen, direkt in der Au vor meiner Haustüre. Ich schätze Zeit mit meiner Familie und Freunden und gehe gerne gut essen.

Wie würden Sie sich selbst als Mitarbeiter am besten beschreiben?
Hammerschmid: Ich bin neugierig und stelle mich gerne neuen Herausforderungen. Grundsätzlich sehe ich immer lieber die Lösung als das Problem. Ich versuche, aus Situationen immer das Beste rauszuholen und bin sehr ergebnisorientiert.

Canon Medical wächst kontinuierlich und bringt Jahr für Jahr zahlreiche Innovationen auf den Markt. Wie schaffen Sie es, auf dem aktuellsten Stand der Technik zu bleiben und State-of-the-Art-Service zu liefern?
Hammerschmid: Ich arbeite selbst im Service und an den Systemen mit. Daher sehe ich den Output in der Praxis. Das Gute daran ist, dass ich so von den Kunden die Begeisterung direkt zu spüren bekomme und erfahre, was an unseren Geräten wirklich überzeugend ist. Es ist nicht der Hochglanzprospekt oder Verkaufsversprechungen, sondern die vielen Features, die uns vom Mitbewerb unterscheiden und in der Anwendung den Alltag leichter machen. Ist der Kunde zufrieden, bin ich es auch – und das motiviert mich, immer nach neuen Lösungen zu suchen und „up to date" zu bleiben. Unser Verständnis ist es, unsere neueste Technologie dann auch beim Kunden so zur Anwendung zu bringen, dass Prozesse einfacher werden, die Bilddarstellung verbessert und die Dosis verringert wird.

Was dürfen sich die Kunden künftig von Ihnen erwarten?
Hammerschmid: Technik ist oft sehr kühl und fordernd, daher ist es für mich wichtig, dass es einen persönlichen Ansprechpartner für jeden Kunden gibt, bei dem er sich gut aufgehoben fühlt.

Was ist Ihnen in der Zusammenarbeit wichtig?
Hammerschmid: Ich will ein verlässlicher, verständnisvoller Servicepartner sein. Gerade wenn einmal etwas nicht funktioniert, muss man sich hundertprozentig auf unser Team verlassen können. Kompetenz, Hilfsbereitschaft und Zukunftsorientierung sind für mich zentrale Parameter im Service.

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen an das Service in den nächsten Jahren?
Hammerschmid: Die größte Herausforderung ist neben all den messbaren Leistungskriterien und dem finanziellen (Ein-)Spargedanken, den Menschen nicht zu vergessen. Am Ende des Tages sind es die motivierten Menschen im Spitalsalltag, die uns nach einem Serviceeinsatz mit einem guten Gefühl neu durchstarten lassen. Wir alle wollen verlässliche Partner, die sich Zeit für uns nehmen und uns mit einem Sorglos-Paket den Alltag erleichtern. Das müssen wir bieten. Ich glaube auch, dass die Zusammenarbeit zwischen den Kunden und dem Einkauf eine wichtige Schnittstelle sein wird, denn oft entscheidet im Krankenhaus nicht der Anwender, welche Medizintechnik gekauft wird. Daher müssen wir vermehrt Augenmerk darauf legen, alle Entscheidungsträger und die Gatekeeper mit ins Boot zu holen, damit am Ende die optimale Lösung für die Patienten steht.

Sie übernehmen ein erfahrenes Team von Servicetechnikern. Was sind dabei die größten Herausforderungen?
Hammerschmid: Ich war und bin ein Teil des Teams, daher ist es mir besonders wichtig, auf Augenhöhe zu kommunizieren. Nur wenn man am Boden bleibt und die Sorgen und Nöte im Team nachvollziehen kann, gelingt das auch. Es bleibt auch hier immer der Mensch die Drehscheibe, auch wenn die installierte Gerätebasis und damit auch das Team wächst. Dabei ist mir der persönliche Kontakt wichtig. Ich möchte nicht alle Mitarbeiter in anonyme Balkendiagramme pressen und davon ablesen, wer was zu tun hat. Es ist mir wichtig, die Menschen mitzunehmen und ihre unterschiedlichen Stärken und Schwächen zu kennen. Nur wenn wir die richtig einsetzen, können wir gemeinsam auch die beste Leistung bringen.

Was sind die Stärken von Canon Medial Österreich, und was unterscheidet das Unternehmen aus Ihrer Sicht von anderen Firmen?
Hammerschmid: Technisch hat sich Canon mit vielen visionären Optionen am Markt etabliert. Zentrale Vorteile haben die Dosisreduktion und die maximale Bildqualität gebracht. Dann gibt es aber noch – getreu dem Slogan „Technik braucht Menschen" – diese wichtige Seite. Hier bietet Canon ein Umfeld, das unvergleichlich ist. Die Gesprächskultur ist offen, man kann seinen eigenen Weg gehen, und jeder kann Ideen einbringen. Die vielen Mosaiksteine im Team bringen uns dann gemeinsam voran – das ist kein Lippenbekenntnis, das wird hier spürbar gelebt. Wir leben Service tatsächlich mit Herz und Seele und wollen den Kunden als Partner und nicht als Cashcow. Das Wichtigste ist bei all unseren Leistungen immer der Mensch – ob Anwender, Patienten, Technik, Marketing oder Backoffice! //

Word-Rap mit …

Ing. Michael Hammerschmid, Technischer Leiter bei Canon Medical Österreich

Sind Sie ein Organisationstalent oder der Meister der Improvisation? Meister der Improvisation.

Meine wichtigsten Kraftplätze sind … in der Natur.

Menschliche Energiebündel, von denen man viel abschauen kann, sind für mich … alle Menschen, die im Hintergrund als kleine, aber wichtige Rädchen viel bewegen, aber nicht immer im Rampenlicht stehen.

So motiviere ich meine Mitarbeiter … ihnen einfach aufmerksam zuhören, sie unterstützen und stärken

Das mag ich an meinem Job am meisten … Ich schätze die Abwechslung, die fast täglichen Herausforderungen und abends zu sehen, was wir bewegt haben.

Mein Tipp an junge Menschen, die eine Karriere im Service anstreben … sich überlegen, wo die eigenen Stärken liegen und was man erreichen möchte – und konsequent daran arbeiten, wobei man dabei nicht immer gegen einen emotionalen Strom schwimmen muss …

© CANON MEDICAL ÖSTERREICH

Unser Team

Stefan Bartel, MSc

Applikationsspezialist Angiografie/X-Ray

Als Radiologietechnologe war ich mehrere Jahre in der klinischen Routine tätig und konnte einschlägige Berufserfahrung gewinnen. Durch mein Masterstudium habe ich mir ein fundiertes Wissen für die medizinische Diagnostik angeeignet und dieses fließt in meine jetzige Tätigkeit mit ein. Persönlich lege ich Wert auf einen respekt- und humorvollen Umgang mit meinen Kollegen und meinen Kunden.

Hannes Reiterer

Applikationsspezialist MRT/Olea

Ich konnte in den letzten 25 Jahren sehr viel Berufserfahrungen sammeln. Dabei hat mich stets der technische Fortschritt begeistert, der unseren Kunden hilft ihre Patienten bestmöglich zu untersuchen. Ich freue mich auf die neue Herausforderung als Teil eines tollen Teams. Privat verbringe ich Zeit mit meiner Familie und meinen Freunden, bei einem gemütlichen Spieleabend oder bei guten Essen, das ich auch selbst gerne zubereite.

Guido Steinbach

Applikationsspezialist CT

Ich kann von mir behaupten, dass ich eines meiner Interessengebiete zum Beruf gemacht habe. Als Applikationsspezialist begeistert mich, High-End-Technologie nach Anwenderwünschen gemeinsam zu individualisieren. Ich bin ein lebensfroher Mensch und entgegne Problemen auch im Privatleben gerne mit „Lösungen oder Workarrounds". In meiner Freizeit fühle ich mich mit Laufschuhen oder Moutainbike in der Natur am wohlsten.

Vantage ***Fortian***

// **DIE NÄCHSTE AUSGABE ERSCHEINT IM FRÜHLING 2023** MIT FOLGENDEN THEMEN:

Highlights vom ECR 2023

Altivity – Gesundheitsversorgung leicht gemacht

MRT-Berichte aus der Praxis

© CANON MEDICAL ÖSTERREICH

Canon

Möchten Sie mehr sehen?

Mit uns sehen Sie mehr.

Innovative Anwendungen, die Ihre tägliche Routine optimieren, stehen im Mittelpunkt unserer Forschung. Verlässlichkeit und Effizienz gehören dabei untrennbar zusammen. Sie als Anwender können sich immer zu hundert Prozent auf uns sowie auf die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen verlassen. Denn effiziente Arbeitsabläufe schaffen Zeit für das Patientengespräch und eröffnen Ressourcen für zielgerichtete Behandlungen. Darüber hinaus sind wir uns der Verantwortung bewusst, medizinische Geräte im Dauerbetrieb zu halten. Unsere hochqualifizierten Applikations- und Service-Spezialisten helfen dabei, dass Diagnosesicherheit und Versorgung jederzeit gewährleistet sind.

Das bedeutet, dass bei allem, was wir tun, die Menschen und ihre Bedürfnisse immer im Vordergrund stehen.
Bei uns bekommen Sie mehr.

Weitere Informationen online unter https://at.medical.canon/

CANON MEDICAL SYSTEMS

Made For life