

Endomobil aus Großenaspe

Endoskope im Fokus

Ihre Welt ist im Miniatur-Format, doch hier gehört die Firma Endomobil aus dem hohen Norden zu den großen Anbietern in Europa. Rund 60 Mitarbeiter sind mit der Wartung und Reparatur von Endoskopen beschäftigt. Schwerpunkt sind flexible Endoskope. Für die etwa 800 Kunden in Deutschland und dem Ausland werden pro Jahr mehr als 5.000 Aufträge ausgeführt. Dank eines großen Leihgerätepools können diese ihre Untersuchungen in der Reparaturzeit weiter durchführen. Die MTD-Redaktion führte ein Interview mit Thorsten Peters, Gründer und Geschäftsführer der Endomobil GmbH aus Großenaspe.

Herr Peters, 2020 besteht das Unternehmen Endomobil genau seit 20 Jahren. Was waren die Meilensteine in der jungen Historie? Und wie kam es zur Gründung des Unternehmens?



**Firmengründer
Thorsten Peters
leitet die Geschäfte
von Endomobil.**

Gegründet wurde Endomobil im Jahr 2000 in einem kleinen 56-qm-Büro in Henstedt-Ulzburg. In Henstedt-Ulzburg befand sich sowohl mein Zuhause als auch das Zuhause der ersten drei Endomobil-Mitarbeiter. Unsere Idee war es, kostengünstige Reparaturen vor Ort anzubieten sowie Endoskope und Peripheriegeräte zu überprüfen. Nach recht kurzer Zeit stieg die Nachfrage nach größeren Reparaturen und so wandten wir uns von dem Vor-Ort-Service ab und führten fortan die Reparaturen in unseren eigenen Werkstätten durch. Im Jahr 2002 zogen wir dann in größere Räumlichkeiten nach Wiemersdorf.

Ihr Firmensitz befindet sich nun in einer kleinen schleswig-holsteinischen Gemeinde südlich von Neumünster. Wie kam es zur Niederlassung des Unternehmens in Großenaspe?

In den Räumlichkeiten in Wiemersdorf hatte Endomobil jahrelang ausreichend Platz, um organisch weiter zu wachsen. Doch um der steigenden Nachfrage und einem wachstumsorientierten Portfolio gerecht zu werden, wurde 2014 der Beschluss gefasst, ein neues Gebäude im Industriegebiet in Großenaspe zu bauen. Großenaspe liegt trotz der ländlichen Lage sehr verkehrsgünstig – etwa 10 km südlich von Neumünster, westlich verläuft die A 7 von Hamburg nach Flensburg und am Ortsrand die Bahnstrecke Hamburg-Altona–Neumünster.

Aktuell beschäftigen wir circa 60 Mitarbeiter, davon mehr als 30 Techniker. Wir haben in Großenaspe noch genügend Platz, um weiter zu expandieren und zu wachsen. Wir sind zuversichtlich für die weitere Entwicklung und blicken positiv auf die nächsten Jahre.

Nach eigenen Angaben gehört Ihr Meisterbetrieb zu den „europaweit größten Dienstleistern im Bereich der Endoskop-Reparatur“. Woran machen Sie diese Aussage fest?

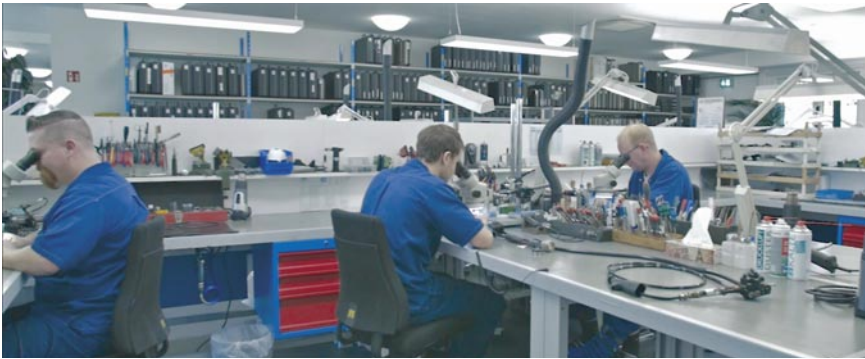
Diese Angabe mache ich an verschiedenen Kennzahlen fest. Zum einen an der Reparatur von über 5.000 Endoskopen pro Jahr, die wir in unseren Werkstätten durchführen. Aber auch an der Mitarbeiteranzahl sowie der Anzahl der zur Verfügung stehenden Leihgeräte. Zudem ist Endomobil rein fokussiert auf die Reparatur flexibler Geräte und Peripheriegeräte im Endoskopie-Bereich der Hersteller Olympus, Pentax und Fujinon.

Sie bieten einen 24-Stunden-Service an 365 Tagen im Jahr, mit welchem Geheimrezept lässt sich dieses Versprechen umsetzen?

In den Kernarbeitszeiten Montag bis Freitag von 7.30 bis 16.30 Uhr sind wir stets erreichbar für unsere Kunden. Außerhalb unserer Kernarbeitszeiten haben wir einen externen Telefondienst, der die Gespräche für uns annimmt und die entsprechenden Mitarbeiter umgehend per E-Mail informiert. In dringenden Fällen werden unsere Mitarbeiter auch telefonisch von dem Telefondienst in Kenntnis



Sitz von Endomobil südlich von Neumünster.



In der Werkstatt sind rund 30 Fachkräfte beschäftigt.

gesetzt, sodass wir uns dann sofort und lösungsorientiert mit dem Kunden austauschen können. Zudem stehen wir auch am Abend sowie am Wochenende zur Verfügung.

Vor zwei Jahren haben Sie die Werkstatt um einen 150 qm großen Neubau erweitert. Hält der Wachstumskurs an und worauf führen Sie das zurück?

Im Jahr 2018 haben wir unsere Werkstatt um 150 qm erweitert. Aufgrund der zunehmenden Nachfrage und der Beschäftigung weiterer Techniker ist ein erneuter Anbau für 2021/2022 mit 650 qm geplant. Unseren anhaltenden Wachstumskurs führe ich zurück auf die intensive Kundenbindung, auf unsere ausgezeichnete Reparaturqualität sowie auf das Finden von kundenspezifischen Lösungen in allen Bereichen.

Wachsende Nachfrage ist ja schön und gut, aber man braucht auch die Fachkräfte, um dies stemmen zu können. Spüren Sie den Fachkräftemangel?

Der Fachkräftemangel ist auch bei uns spürbar. Es ist nicht immer einfach, neue Techniker für die Werkstatt zu finden. Unser Werkstatt- und Schulungsleiter bildet neue Fachkräfte aber im spezifischen Bereich aus – denn es handelt sich dabei um keinen Lehrberuf. Daher nehmen wir auch Quereinsteiger. Im administrativen Bereich bieten wir auch Ausbildungsplätze an. Wir garantieren Mitarbeitern von Endomobil einen sicheren Arbeitsplatz, diverse soziale Zusatzleistungen sowie ein engagiertes und familiäres Arbeitsumfeld.

Wie gewinnen Sie neue und wie binden Sie Bestandskunden?

Wir gewinnen Kunden überwiegend durch Neukundenakquise. In Deutschland haben wir fünf Berater im Außendienst beschäftigt, die bei Neukunden unsere Dienstleistung sowie unser Unternehmen vorstellen. Bestandskunden werden in regelmäßigen Abständen besucht, sodass ein direkter Austausch zwischen dem Kunden und dem Medizinprodukteberater von Endomobil stattfindet. Wir binden unsere Bestandskunden durch Leihgeräte, den direkten Kundenkontakt und indem wir auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden eingehen. Bei uns bekommen die Kunden bei Bedarf individuelle Lösungen sowie einen Rundum-Service.

Wie setzt sich die Klientel zusammen?

Unsere Kunden sind hauptsächlich Kliniken, Krankenhäuser sowie niedergelassene Ärzte. Wir haben derzeit rund 800 aktive Kunden, der Großteil befindet sich in Deutschland sowie im angrenzenden

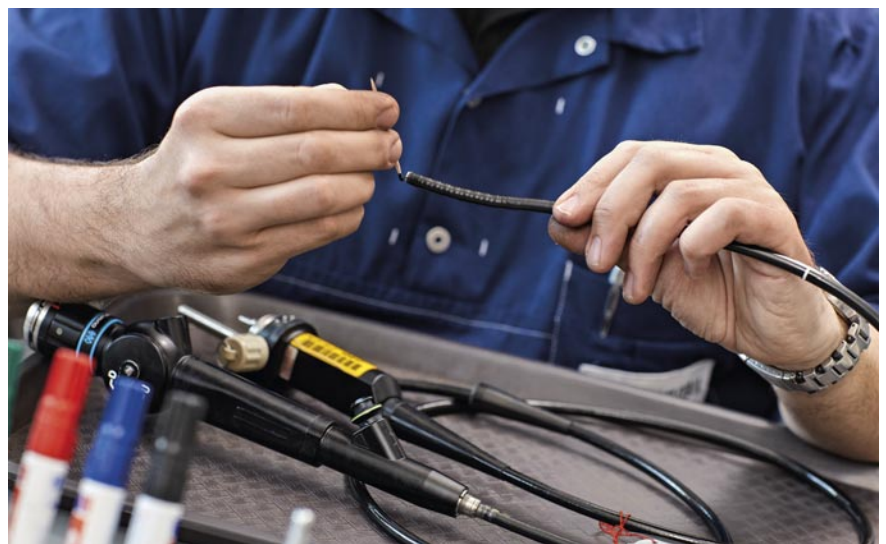
europäischen Ausland (Frankreich, Belgien, Polen, Schweden, Finnland etc.).

Der Neubau ging vor allem auf den wachsenden Bereich der flexiblen Endoskope zurück. Welche Rolle spielen die einzelnen Produktsegmente?

Wir reparieren alle Endoskope sowie die Peripheriegeräte der drei Hersteller Olympus, Pentax und Fujinon. Somit ist unsere Dienstleistung auf mehrere Standbeine verteilt. Zudem bieten wir unseren Kunden auch Schulungen an, die Überprüfung des Geräte-Fuhrparks vor Ort sowie Individuallösungen für Klinikeinrichtungen.

Sie werben mit Ihrer Unabhängigkeit gegenüber Herstellern. Arbeiten Sie trotzdem mit den Herstellern zusammen, welche Unterstützung erwarten Sie von diesen?

Eine Zusammenarbeit findet mit den Herstellern nicht statt und ist aus unserer Sicht seitens der Hersteller auch nicht gewünscht. Dennoch sind wir in der Lage, auf Herstellerniveau zu reparieren, da uns diverse Unterlagen sowie technische Dokumentationen vorliegen. Die Endomobil GmbH verwendet ausschließlich geprüfte Ersatzteile. Geprüft meint in diesem Zusammenhang, dass Ersatzteile, welche für uns produziert oder zugekauft werden, den gesetzlichen Anforderungen und Vorgaben entsprechen. Hier werden die Abmessungen, die Stromsicherheit sowie die toxikologischen Anforderungen berücksichtigt. >



Reparatur eines Endoskops.



Umfangreiches Leihgerätelager.



Überprüfung der Endoskope im Eincheck auf Schäden.



Abwinklungssektion mit Drahtgeflecht vor und nach der Reparatur.



Einführschlauch vor und nach der Reparatur.



Kontrollkörper vor und nach der Reparatur.



Welchen Vorteil haben die Kunden, wenn diese bei Endomobil und nicht beim Hersteller reparieren und warten lassen?

Ganz klar den Kostenvorteil. Wir reparieren günstiger als die Hersteller, da diese oft ganze Baugruppen tauschen und somit teurer sind. Unsere Kunden erhalten den Kostenvoranschlag innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Gerätes in

unserem Hause. Der Kostenvoranschlag ist zudem kostenlos und unverbindlich. Bei uns liegt die durchschnittliche Reparaturdauer bei 4 bis 7 Werktagen nach Freigabe.

Mit kundenfreundlichen Aufbereitungs- und Wartungsverträgen sowie mit einem Pool von fast 900 flexiblen Endoskopen aus zweiter Hand, die wir als Leih-, Leasing oder Kaufgeräte anbieten, minimieren wir die Ausfallzeiten unserer Kunden

und sichern den fortlaufenden Praxisbetrieb. Zudem bieten wir bis zu 18 Monate Gewährleistung auf durchgeführte Reparaturen.

Wir berücksichtigen individuelle Kundenwünsche und gehen spezifisch auf die Bedürfnisse unserer Kunden ein. Auch ein Hygienekonzept besteht seit der Gründung im Jahr 2000, das sowohl der Sicherheit unserer Mitarbeiter als auch der Sicherheit unserer Kunden dient. Und schließlich garantiert unser jährlich aktualisiertes Medcert-ISO-Zertifikat die normen- und gesetzeskonforme Einhaltung aller technischen Richtlinien für jede durchgeführte Reparatur.

Ergänzend bieten Sie auch die Reparatur von Ultraschallgeräten und Sonden an. Worin unterscheidet sich dieses Geschäftsfeld?

Die Ansprechpartner für Endoskope sowie für medizinische Ultraschallgeräte und Sonden sind in den Krankenhäusern und in den Kliniken in der Regel die glei-

chen. Wir bieten die Reparatur von flexiblen Endoskopen an und in Zusammenarbeit mit unserer Schwesterfirma Mides aus Graz die Reparatur von medizinischen Ultraschallgeräten und Sonden. So können beide Firmen gemeinsame Vertriebswege nutzen und Synergieeffekte generieren. Dies ermöglicht es, einen Service anzubieten, der alles aus einer Hand bietet.

Endomobil und Mides gehören beide zur Frankfurter Beteiligungsgesellschaft Allistro.

Allistro ist eine von mittelständischen Unternehmern gegründete Beteiligungsgesellschaft. Natürlich ist ein Grund für die Kooperation, dass sowohl Mides als auch Endomobil zur gleichen Beteiligungsgesellschaft gehören. Einen Rundum-Service aus einer Hand anbieten zu können ist ein enormer Wettbewerbsvorteil. So können wir uns gegenseitig unterstützen und unsere Marktanteile ausbauen.

Neben Mides und Endomobil hat die Beteiligungsgesellschaft Allistro auch die Firma Hofer-medical gekauft. Hofer-medical entwickelt und fertigt seit über 15 Jahren hochqualitative Osteosynthese-Systeme für die Traumatologie und die Orthopädie am Hauptstandort Fürstentfeld in der Steiermark. Zwischen allen drei Unternehmen findet ein starker Austausch statt, um unsere Kooperation zu stärken.

Sie selbst bezeichnen sich als eigentümergeführtes Familienunternehmen – welche Rolle spielt das Beteiligungsunternehmen?

Ich habe die Firma Endomobil 2017 an Allistro veräußert. Als Gründer bin ich nach wie vor als Geschäftsführer im Unternehmen tätig. Ich stehe im engen Kontakt mit den Gesellschaftern von Allistro und wir versuchen, gemeinsam durch das daraus zugewonnene Netzwerk ein breiteres Portfolio anzubieten und zu wachsen.

Kommen wir noch auf Ihr Handwerk zu sprechen: Was sind die häufigsten Beschädigungen an Endoskopen und wie ließen sich diese vermeiden?

Schäden an Endoskopen entstehen durch Nutzung und Verschleiß. 70 Prozent der Reparaturen sind auf nutzungsbedingte Schäden zurückzuführen. Im Gegensatz zu starren Endoskopen besitzen flexible Endoskope Elemente, die einem Verschleiß unterliegen – sie haben mechanisch bewegte Teile, um das Distalende abzulenken. In unseren Kostenvorschlägen ist der Prozent-Anteil von Fremdeinwirkung und Verschleiß ausgewiesen.

Die Schäden durch Fremdeinwirkung entstehen häufig durch Stoßen des Gerätes oder Herunterfallen. Zahlreiche Schäden können auch vermieden werden, indem entsprechende Schulungen beim Personal durchgeführt werden. Hier

bieten wir unseren Kunden Hospitationen an, d. h., dass der zuständige Medizinprodukteberater vor Ort das Personal von der Aufbereitung über die Untersuchung bis hin zur Lagerung der Geräte beobachtet und in einem anschließenden Gespräch entsprechende Empfehlungen ausspricht.

Sie bieten einen Kostenvorschlag innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Gerätes in Ihrem Hause an – wann lohnt sich eine Reparatur nicht mehr?

Dies lässt sich pauschal nicht so einfach beantworten. Es muss ein Kosten-Nutzen-Verhältnis vorhanden sein; dies ist aber kundenspezifisch und individuell zu betrachten. Faktoren wie Reparaturhäufigkeit, Herstelljahr, Anzahl der Untersuchungen und Zustand des Gerätes im Allgemeinen dürfen ebenfalls nicht außer Acht gelassen werden. Wenn wir bei der Überprüfung eines Gerätes feststellen, dass kein Kosten-Nutzen-Verhältnis mehr vorhanden ist, bieten wir unseren Kunden ein Austauschgerät an. Diese Option ist für den Kunden wirtschaftlich rentabler. Und bei Bedarf kaufen wir auch das defekte Gerät ab oder entsorgen dies kostenlos.

Bieten Sie auch neue oder gebrauchte Endoskope an?

Wir bieten hauptsächlich Endoskope aus zweiter Hand an. Diese verkaufen wir über unseren Onlineshop sowie über weitere Vertriebskanäle. Der Verkauf der Geräte ist generell inklusive sechs Monaten Gewährleistung; die Gewährleistungsdauer kann gegen einen Aufpreis aber auch verlängert werden. Zudem arbeiten wir gerade mit Hochdruck an einer Möglichkeit, den Verkauf von neuen Geräten inklusive Wartungsvertrag anzubieten.

Arbeiten Sie auch mit dem Medizintechnik-Fachhandel zusammen?

Nein, wir arbeiten grundsätzlich mit unserem Direktvertrieb. In Belgien, Norwegen, Schweden, Finnland, Portugal und Irland haben wir zudem vertraglich gebundene Kooperationspartner, die den Vertrieb der Endoskop-Reparatur für uns durchführen und betreuen.

Herr Peters, wir danken für das Gespräch.



Bei der Kontrolle eines Videoendoskops wird das Bild überprüft.

Rainer Straub