

ISSOS RKS bei Sauer: „Service auf den Punkt gebracht!“



► Der Anwender

Die 1963 gegründete Hans Sauer GmbH, Hamburg, entwickelte sich von einer kleinen Reparaturwerkstatt zu einem Servicezentrum mit derzeit 32 Beschäftigten - im Jahr 2001 fand der Generationswechsel im Familienunternehmen statt. Frank Sauer und Kai Nachmacher setzen die erfolgreiche Entwicklung des auf drei Säulen ruhenden Betriebs fort: Produktservice, Werkzeughandel und Werkzeugproduktion für Handwerk, Fachhandel und Industrie. Als virtuelles Service-Center übernimmt das Unternehmen auch Kundendienstaufgaben. Nach außen tritt dabei die Sauer GmbH nicht in Erscheinung - alle Auftragspapiere (z.B. Kostenvoranschläge) tragen das Logo des Auftraggebers.



Hans Sauer GmbH
Frank Sauer
Barkhausenweg 8
D-22339 Hamburg
Tel.: +49 (0)40-5389920
info@hans-sauer.de
www.hans-sauer.de



Branche: Service-Center
Mitarbeiter: 32
APS-Kunde: seit 2001
ISSOS-Arbeitsplätze: 38
ISSOS RKS für Service-Center

► Entscheidung für APS delta

Um im harten Business weiterhin erfolgreich zu bestehen, wurde nach dem Generationswechsel im Jahr 2001 das Unternehmen mit klaren IT-Strukturen und einer zeitgemäßen Unternehmenskultur neu ausgerichtet. Im IT-Bereich war akuter Handlungsbedarf gegeben - für die Zukunft stellte die veraltete Hard- und Software mit ihren vielen Individual-Komponenten ein zu großes Risiko dar. Sauer entschied sich für APS delta und deren Service-Center-Lösung ISSOS RKS - ein schlüsselfertiges Komplettpaket, in dem Auftragsbearbeitung, Abwicklung von Reparaturen und Serviceleistungen, Werkstattsteuerung, Ersatzteilverkauf und Versand über eine gemeinsame Datenbank zusammenwirken. Installiert wurde die datenbankorientierte (MS-SQL 2005) Lösung ISSOS

► ISSOS PRO: eine starke Lösung

RKS auf DELL-Servern mit Xeon-Prozessoren und 38 Clients im RAID-5-Verbund. Auf einem Test-Mandanten wurde die Datenübernahme aus dem alten System in ISSOS RKS eingerichtet und getestet. Außerhalb des RKS-Standards wurden die von Sauer eigenentwickelten Module Hochregallageranbindung und Internet-Plattform als Serviceportal für die Kunden sowie eine DHL-Schnittstelle zur automatischen Abhol- und Versandabwicklung integriert. Über die Internet-Serviceplattform können die Kunden online Reparaturen in Auftrag geben, Ersatzteile nachfragen und bestellen oder Liefertermine abrufen. Das System zeigt automatisch (die in den Stücklisten gespeicherten) Ersatzartikel an, sofern ein Artikel nicht mehr lieferbar oder ersetzt worden ist und generiert eine Liste der am häufigsten verwendeten Ersatzteile. Das Hochregallager bei Sauer verfügt in vier Gassen über Behälterstellplätze mit verschiedenen Fachgrößen. In jeder Gasse ist ein Regalbediengerät installiert, mit dem die für den Warenausgang zu kommissionieren-

► Nutzensvorteile für den Anwender

den Artikel entnommen bzw. im Wareneingang angelieferte Artikel eingelagert werden. Aus den Artikelstammdaten geht hervor, auf welchen Lagerplatz der Artikel standardmäßig gehört.

Über ISSOS RKS werden jährlich rund 16.000 Instandsetzungsvorgänge mit durchschnittlich 40.000 Positionen sowie über 20.000 Ersatzteillieferungen mit etwa 47.000 Positionen abgewickelt - dabei belaufen sich die gesamten IT-Kosten auf lediglich 1% des Umsatzes. Frank Sauer sieht nicht nur personelle und materielle Ressourcen bei der Einsatzplanung oder dem Kundenmanagement optimiert: „Hier hat auch die Umstellung auf eine SQL-Datenbank erhebliche Vorteile gebracht. Unsere Kunden erwarten ein umfassendes Datenmaterial - 'wo lag der eigentliche Fehler, was wurde ausgetauscht usw.' - Auswertungen und überhaupt alle erdenklichen Informationen über Kunden, Preise, Garantiezeiten usw. sind mit ISSOS RKS jederzeit in jeder gewünschten Form möglich.“

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten eröffneten der Sauer GmbH auch neue Geschäftspotentiale wie die Einführung eines Produktservices für Fremdfirmen, der „letztlich eine Kombination aus Ersatzteillogistik, Wartung und Instandsetzung ist - immer in einer für den jeweiligen Partner/Kunden sinnvollen Ausprägung.“

„Neben der Verbesserung der Prozesseffektivität konnten wir mit ISSOS RKS die Durchlaufzeit in der Instandsetzung bei 2/3 aller Fälle auf maximal 48 Stunden reduzieren.“

*Frank Sauer
Geschäftsführer*