

ISSOS RKS bei teknihall: Spezialisten für den perfekten Service



► Der Anwender

Die teknihall Elektronik GmbH Münster, 1992 gegründet, ist ein auf den Service elektronischer Produkte spezialisiertes, herstellerunabhängiges Dienstleistungsunternehmen mit 150 Mitarbeitern, die täglich ca. 1.500 Servicevorgänge bearbeiten. Das Leistungsspektrum beinhaltet u.a. folgende Bereiche: 48h-vor-Ort-Austauschservice, Hotline/Helpdesk, Komponentenaustausch, Ersatzteillieferungen, Fehleranalysen und -statistiken, Liefer- und Servicelogistik, Konfektionierung, Refubish, Modifikationen.

2005 wurde in Belgien das Tochterunternehmen teknihall Benelux bvba mit Callcenter, Reparaturservice und Lagerlogistik gegründet.

teknihall®

teknihall Elektronik GmbH

Rolf Schaadt

Breitfeld 15

D-64839 Münster

Tel.: +49 (0)6071-390217

info@teknihall.de

www.teknihall.de



Branche: Service-Center

Mitarbeiter: 150

APS-Kunde: seit 1993

ISSOS-Arbeitsplätze: 10

ISSOS RKS für Service-Center

► Entscheidung für APS delta

Bereits seit der Gründung im Jahr 1992 stellt das kontinuierliche Erkennen und Nutzen von Verbesserungspotenzial eine wesentliche Grundlage für das erfolgreiche Wachstum der teknihall Elektronik GmbH dar. Aus diesem Grund wurde 1993 die mit den stetig gestiegenen Anforderungen des Servicecenters überforderte EDV abgelöst und durch das integrierte Werkstattsteuerungssystem ISSOS RKS ersetzt. Geschäftsführer Rolf Schaadt: „Ausschlaggebender Faktor für ISSOS war die Tatsache, dass alle wesentlichen Abläufe des Systems exakt an den Bedürfnissen eines Servicecenters ausgerichtet sind - ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen Anbietern, deren Produkte eher als 'angepasste Warenwirtschaftssysteme' zu bezeichnen sind.“

► ISSOS PRO: eine starke Lösung

Im Jahr 2005 wurde eine Materialfluss-Anlage in Betrieb genommen: Die etwa 80 Meter lange Förderanlage transportiert die Pakete in einem kontinuierlichen Rhythmus zunächst an einen von insgesamt 10 ISSOS-unterstützten Arbeitsplätzen: Jeder Artikel wird in ISSOS RKS erfasst und bis zur Auslieferung lückenlos verfolgt, so dass selbst Zubehörteile wie Kabel, Batterien oder Fernbedienungen einen separaten Identifizierungs-Aufkleber erhalten und nicht verloren gehen können - danach geht es automatisch weiter zu den Werkstätten. Das Volumen von bis zu 1.500 Paket-sendungen täglich wird über ISSOS RKS ohne Schwierigkeiten und völlig stressfrei gehandelt.

Die Anbindung des belgischen Tochterunternehmens im Jahre 2005 bedeutete für die Unternehmens-IT ebenfalls keine große Herausforderung. „ISSOS RKS ist mehrsprachig aufgebaut - die Masken können von der EDV automatisch in der jeweiligen Landessprache französisch oder flämisch angezeigt werden. Diese Sprachwahl besteht für jedes euro-

► Nutzensvorteile für den Anwender

päische Land, so dass wir auch offen sind für weitere Entwicklungen“, erläutert Rolf Schaadt. Der Server und die Telefonanlage mit ACD (Automatic Call Distribution) befinden sich am teknihall-Hauptsitz in Münster, in den sich die belgischen Mitarbeiter via Internet einloggen und somit auf die gleichen ISSOS-Module zugreifen wie die Mitarbeiter in Deutschland.

„Etwa 70% aller Fragen im Call-Center basieren auf Bedienungsfehlern, die sich bereits in der telefonischen Beratung beantworten lassen. Dazu wurde eine Wissens-Datenbank eingeführt, in der der Mitarbeiter durch die Eingabe bestimmter Schlagwörter in ISSOS RKS hinterlegte FAQs, Verfahrensanweisungen oder Bedienungsanleitungen erhält und ihm dadurch nicht nur die Arbeit erleichtert, sondern die qualifizierte Beantwortung auch komplexester Fragen ermöglicht wird. In einer zusätzlichen Projekt-Datenbank - alle teknihall-Projekte werden in RKS gespiegelt - werden zudem alle durchgeführten Reparaturen zeitaktuell registriert. Rolf Schaadt: „Ein wichtiges Instrument sind die Durchlaufzeiten für Reparaturen und Ersatzteile, die wir in 85% aller Fälle innerhalb von 48 Stunden abwickeln können. Über einen Zeitstempel auf jedem Gerät ist es möglich, in ISSOS den Stand des jeweiligen Durchlaufs bis auf die Minute genau zu messen.“

“ISSOS RKS ist mehrsprachig aufgebaut, so dass die Mitarbeiter unserer französischen Hotline in Belgien problemlos mit und in ISSOS arbeiten können.“

*Rolf Schaadt
Geschäftsführer*