

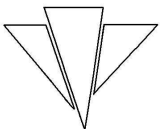
## ISSOS RKS bei TRIPLEX: Branchensoftware auf Service-Center zugeschnitten



### ► Der Anwender

*Hauptgeschäftsfeld der TRIPLEX Service GmbH sind Service- und Reparaturleistungen für Geräte der Unterhaltungselektronik unterschiedlicher Hersteller, u.a. SONY, TEAC/TASCAM oder Yorkville sowie der Handel mit Ersatzteilen. Für TANNOY übernimmt das Mainzer Unternehmen seit April 2004 die Ersatzteil-Distribution sowie den Service für Deutschland und Benelux.*

## TRIPLEX



### Service GmbH

- Audio • Video
- Communication

*TRIPLEX Service GmbH  
Andreas Kressmann  
Wallastrasse 111  
D-55118 Mainz  
Tel.: +49 (0)6131-2194210  
info@triplex-service.de  
www.triplex-service.de*



*Branche: Service-Center  
Mitarbeiter: 10  
APS-Kunde: seit 1995  
ISSOS-Arbeitsplätze: 10  
ISSOS RKS für Service-Center*

### ► Entscheidung für APS delta

Auftragsannahme mit eventuellem Kostenvoranschlag, Auftragsbearbeitung sowohl für Garantie- als auch für kostenpflichtige Reparaturen, Lieferscheinerstellung, Rechnungsschreibung an Endkunden und Hersteller, Abwicklung von Fremdreparaturen - TRIPLEX-Geschäftsführer Andreas Kressmann erkannte schon früh die Notwendigkeit für den Einsatz einer betriebswirtschaftlichen EDV-Gesamtlösung. Mittlerweile vertraut er seit knapp zehn Jahren auf ISSOS RKS: „Schon nach der ersten Präsentation waren wir überzeugt davon, mit ISSOS RKS die passende Lösung gefunden zu haben. Eine Software wie maßgeschneidert für unser Unternehmen - einfach, flexibel, bedienerfreundlich sowie bereits im Standard zu etwa 90% auf die Anforderungen im

### ► ISSOS RKS: eine starke Lösung

Servicebereich abgestimmt. Andere von uns in die Auswahl einbezogene Lösungen boten jeweils ein universell einsetzbares Paket, das dann auf die Branchenbesonderheiten eines Serviceunternehmens 'hingebogen' werden sollte.“ Die Bestätigung für den Einsatz der richtigen Software sieht Andreas Kressmann auch in der Tatsache, dass die APS delta GmbH den Auswahlprozess zur Einführung eines Web-Shops für sich entscheiden konnte: „Unser Auftritt nach außen sollte noch professioneller bei gleichzeitigem Einsparpotenzial im Mitarbeiterbereich werden.“

ISSOS WEB ist so konzipiert, dass die Daten vom ISSOS-System an das Business-Portal von Openshop übergeben werden. Openshop ergänzt die Funktionen von ISSOS mit den für das Internet notwendigen Sicherheitsmechanismen wie Login und die sichere Übertragung der Daten. Heute kann im Web-Shop der TRIPLEX Service GmbH jederzeit der aktuelle Reparatur- und/oder Versandstatus (trace and track) des jeweiligen Auf-

### ► Nutzensvorteile für den Anwender

trags nachgesehen, Ersatzteile online nachgefragt und bestellt oder Liefertermine abgerufen werden. Das System zeigt automatisch Ersatzartikel an, sofern ein Artikel nicht mehr lieferbar oder ersetzt worden ist und generiert eine Liste der am häufigsten verwendeten Ersatzteile je Gertemodell (Hitliste). Der Kunde kann sowohl nach Geräten als auch nach Herstellern selektieren, zur Verfügung stehen umfassende Suchkriterien, die die Bestellung noch einfacher, schneller und damit kostengünstiger machen. Für den internationalen Markt kann ISSOS WEB auch mehrsprachig genutzt werden.

„Speziell seit der Einführung des Webshops vor etwa einem Jahr haben wir die Transparenz und Aussagekraft noch einmal erheblich gesteigert und damit die Produktivität unseres Unternehmens bei unverändertem Mitarbeiterstand deutlich verbessert. Auch von unseren Kunden erhalten wir ein durchweg positives Feedback, da der Web-Shop auch für sie wesentliche Erleichterungen und Einsparpotenziale bedeutet. Und aus der Sicht des Kaufmanns: Durch den Web-Shop sparen wir heute täglich bis zu zwei Stunden Arbeitszeit, die früher mit Telefonaten oder der Suche nach Informationen verloren ging - Zeit, die heute für einen schnelleren Auftragsdurchlauf genutzt werden kann.“

*„Unsere Erwartungen an ISSOS RKS wurden erfüllt - alle Abläufe sind exakt an den Bedürfnissen eines Service-Centers ausgerichtet. Die Software ist zuverlässig und läuft stabil.“*

*Andreas Kressmann  
Geschäftsführer*