



TRIPLEX
Service GmbH

Hauptgeschäftsfeld der TRIPLEX Service GmbH sind Dienstleistungen im Bereich Reparaturen, Service und Logistik für Geräte der Unterhaltungselektronik unterschiedlicher Hersteller, u.a. SONY, TEAC/TASCAM oder Yorkville sowie der Handel mit Ersatzteilen - mehr als 30.000 Ersatzteile sind ständig am Lager. Für TANNOY übernimmt das Mainzer Unternehmen seit April 2004 die Ersatzteil-Distribution sowie den Service für Deutschland und Benelux. Darüber hinaus bietet TRIPLEX Garantiereparaturen inklusive telefonischer Beratung, Logistik und Reporting.

TRIPLEX Service GmbH

Otto-Hahn-Straße 3
D-55435 Gau-Algesheim
www.triplex-service.de

ISSOS RKS bei TRIPLEX:

Branchensoftware auf Service-Center zugeschnitten

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 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 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 APS delta den Auswahlprozess zur Einführung eines Web-Shops für sich entscheiden konnte: „Unser Auftritt nach außen sollte noch professioneller bei gleichzeitigem Einsparpotential im Mitarbeiterbereich werden.“ ISSOS WEB ist so konzipiert, dass die Daten vom ISSOS-System an das Business-Portal von Openshop übergeben werden. Heute kann im Web-Shop der TRIPLEX Service GmbH jederzeit der aktuelle Reparatur- und/oder Versandstatus (trace and track) des jeweiligen Auftrags 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 konnten Transparenz und Aussagekraft bei TRIPLEX noch einmal erheblich gesteigert und damit die Produktivität bei unverändertem Mitarbeiterstand deutlich verbessert werden. Der Geschäftsführer: „Auch von unseren Kunden erhalten wir ein durchweg positives Feedback, da der Web-Shop auch für sie wesentliche Erleichterungen 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.“



ANWENDUNGS SOFTWARE FÜR
PRODUKTION UND SERVICE

www.aps-delta.de

*„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, TRIPLEX Service