



## teknihall®

Die 1992 gegründete **teknihall Elektronik GmbH** aus dem hessischen Münster 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, Refurbish, Modifikationen. 2005 wurde in Belgien das Tochterunternehmen **teknihall Benelux bvba** mit Callcenter, Reparaturservice und Lagerlogistik gegründet.

**teknihall**  
**Elektronik GmbH**  
Breitefeld 15  
D-64839 Münster  
www.teknihall.de

ISSOS RKS bei teknihall:

### Spezialisten für den perfekten Service

Bereits seit der Gründung im Jahr 1992 stellt das kontinuierliche Erkennen und Nutzen von Verbesserungspotential eine wesentliche Grundlage für das erfolgreiche Wachstum der **teknihall Elektronik GmbH** dar. Aus diesem Grund wurde 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, 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.“

Im Jahr 2005 wurde eine Materialfluss-Anlage in Betrieb genommen: Die etwa 80m lange Förderanlage transportiert die Pakete zunächst an einen der **ISSOS**-unterstützten Arbeitsplätze: Jeder Artikel wird in **ISSOS RKS** erfasst und bis zur Auslieferung lückenlos verfolgt, so dass selbst Zubehörteile 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 Paketsendungen täglich wird über **ISSOS RKS** ohne Schwierigkeiten gehandelt.

Die Anbindung des belgischen Tochterunternehmens bedeutete für die Unternehmens-IT ebenfalls keine große Herausforderung. „**ISSOS RKS** ist mehrsprachig aufgebaut - die Masken können von der EDV automatisch in französisch oder flämisch angezeigt werden. Diese Sprachwahl besteht für jedes europäische Land, so dass wir auch offen sind für weitere Entwicklungen“, erläutert Rolf Schaadt. Der Server befindet 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 lassen sich bereits in der telefonischen Beratung beantworten. 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.“



ANWENDUNGS SOFTWARE FÜR  
PRODUKTION UND SERVICE

www.aps-delta.de

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

**Rolf Schaadt, teknihall**