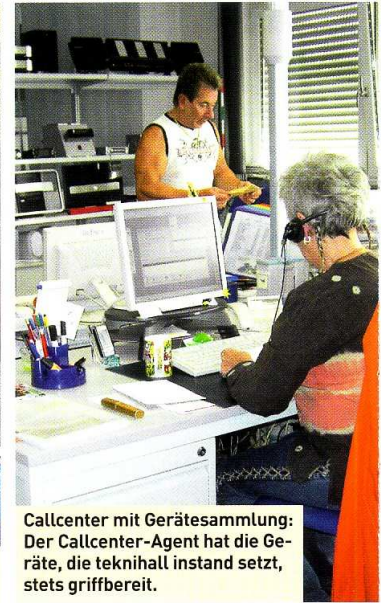




Service als Kerngeschäft:
DVD-Reparatur bei teknihall.



Callcenter mit Gerätesammlung:
Der Callcenter-Agent hat die Geräte, die teknihall instand setzt, stets griffbereit.

Das Tool für Service-Profis

Ein Reparaturdienstleister optimiert sein Abläufe

Dienstleister für Endverbraucher sind oft waschechte Instandhalter. Und viele der auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Hilfsmittel dürften auch für industrielle Dienstleister interessant sein.

Innerhalb weniger Jahre hat sich die teknihall GmbH im hessischen Münster von einer kleinen Reparaturwerkstatt mit zehn Mitarbeitern zu einem branchenweit anerkannten und unabhängigen Servicezentrum mit derzeit 150 Beschäftigten entwickelt. Täglich werden hier 1 500 Servicevorgänge aus den Bereichen Telekommunikation, Satellitentechnik, PC-Peripherie, Unterhaltungselektronik, Haushalts- und Bürotechnik abgewickelt und bis zu 2 000 Anrufe abgearbeitet.

Schon seit der Unternehmensgründung 1992 beruhte das Wachstum des Unternehmens darauf, dass es stets gelang, vorhandenes Verbesserungspotenzial zu erkennen und schnell zu nutzen. So wurde schon 1993 die damals vorhandene EDV abgelöst, weil sie den gestiegenen Anforderungen des Servicecenters nicht mehr gerecht wurde.

Seitdem nutzt das Unternehmen das integrierte Werkstattsteuerungssystem ISSOS RKS der APS delta GmbH aus Villingen-Schwenningen. Geschäftsführer Rolf Schaadt schätzt begründet das so:

„Der ausschlaggebende Faktor bei der Auswahlentscheidung für ISSOS war die Tatsache, dass alle wesentlichen Abläufe des Systems exakt an den Bedürfnissen eines Servicecenters ausgerichtet sind. Das ist ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen Anbietern, deren Produkte eher als 'angepasste Warenwirtschaftssysteme' zu bezeichnen sind. Von Beginn an haben wir außerdem großen Wert darauf gelegt, dass die Unternehmens-IT wie auch alle anderen unserer Geschäftsbereiche stetig optimiert und an die sich rasant wandelnden Anforderungen in der Servicebranche angepasst wird.“

Um den mit 1 500 Servicevorgängen verbundenen hohen Warenumsatz zu bewältigen, mussten die Mitarbeiter im Warenein- und -ausgang früher Schwerstarbeit leisten. Im Jahr 2005 wurde deshalb eine neue Materialfluss-Anlage in Betrieb genommen. Diese etwa 80 m lange Förderanlage transportiert die Pakete in einem kontinuierlichen Rhythmus zunächst an einen von insgesamt zehn ISSOS-unterstützten Arbeitsplätzen. Dabei wird jeder Artikel in ISSOS RKS erfasst und bis zur Auslieferung lückenlos verfolgt. Selbst Zubehörteile wie Kabel, Batterien oder Fernbedienungen erhalten dabei einen separaten Identifizierungsaufkleber und können dann nicht mehr verloren gehen. Danach werden sie automatisch zu den entsprechenden Werkstätten transportiert.

Hochwertige Artikel wie beispielsweise teure LCD-Fernseher gelangen auf dem Förderband sogar direkt bis zum jeweiligen Reparaturplatz, und dann auf demselben Weg auch zurück in den Wareneingang. Elektronische Schranken verhindern dabei, dass sich die Artikel bei der Beförderung gegenseitig berühren. „Von Schwerstarbeit kann heute also keine Rede mehr sein“, betont Schaadt. „Denn mit der Materialfluss-Anlage haben wir nicht nur den Warenfluss automatisiert und die Prozesse im Warenein- und -ausgang optimiert, die Investition

Automatisierung verbesserte die Arbeitsbedingungen nachhaltig

in die Automatisierung der Fördertechnik ist auch unseren Mitarbeitern zu gute gekommen. Sie können heute wesentlich entspannter und zudem fehlerfrei arbeiten. Das Volumen von bis zu 1 500 Paketsendungen wird über ISSOS RKS ohne Schwierigkeiten und völlig stressfrei gehandelt.“

Auch die Anbindung des 2005 neu gegründeten belgischen Tochterunternehmens teknihall Benelux bvba mit Callcenter, Reparaturservice und Lagerlogistik für Benelux bedeutete für die Unternehmens-IT keine große Herausforderung. „ISSOS RKS ist mehrsprachig aufgebaut, so dass die Mitarbeiter unserer französischen Hotline in Belgien problemlos mit

Instandhaltung

TECHNIK MANAGEMENT MÄRKTE



Mit Jahreseinkaufsführer
Dienstleistungen und Produkte
für Wartung-Inspektion-Instand-
setzung

Seite **3**

Sonderheft Markt 2009



Weiterbildung

16 Services

20 Instandsetzung

30



Tut doch endlich was!



„Made in Germany“ 2.0



Wie neu oder besser?

mi verlag
moderne industrie
erfolgsmedien für experten

Sonderteil
Russland