



PROJEKTBERICHT

ISSOS PRO ISSOS RKS

APS delta GmbH 
Marie-Curie-Strasse 12
D-78048 Villingen-Schwenningen
Telefon: +49 (0)7721 9926-0
issos@aps-delta.de
www.aps-delta.de

APS delta (Schweiz) GmbH 
Spärsstrasse 2
CH-2562 Port
Telefon: +41 (0)32 332 29 90
info@aps-delta.ch
www.aps-delta.ch

teknihall®

teknihall Elektronik GmbH

Rolf Schaadt
Breitefeld 15
D-64839 Münster

Telefon: +49 (0)6071-39020
Telefax: +49 (0)6071-37048
info@teknihall.de

www.teknihall.de ... www.teknihall.com

Branche: Servicecenter,
TK und Unterhaltungselektronik
Mitarbeiter: 150
ISSOS-Arbeitsplätze: 75

ISSOS RKS bei teknihall: Schnell, kostenbewusst und effizient

... das Unternehmen ...



In wenigen Jahren hat sich teknihall von einer kleinen Reparaturwerkstatt zu einem branchenweit anerkannten Servicecenter mit derzeit 150 Mitarbeitern entwickelt. Geschäftsführer Rolf Schaadt: "Diese rasante Entwicklung war nur möglich durch den auch heute noch vorrangigen Bestandteil unserer Firmenphilosophie: das kontinuierliche Erkennen und Nutzen von Verbesserungspotenzial." So wurde bereits 1993 die strategische Entscheidung getroffen, mit dem integrierten Werkstattsteuerungssystem ISSOS die bis dahin eingesetzte Software abzulösen, die den gestiegenen Ansprüchen nicht mehr gerecht wurde.

... die Ausgangslage ...

ISSOS RKS ist als integriertes System konzipiert, in dem die Auftragsbearbeitung, Werkstattsteuerung, der Ersatzteileverkauf und Versand über die gemeinsame Datenbank zusammenwirken. Das System unterstützt, steuert und überwacht dabei alle Vorgänge, die bei der Abwicklung von Reparaturen und Serviceleistungen von Belang sind. Eine voll integrierte WEB-Lösung kann jederzeit zugeschaltet werden, um Auftragsannahme, Reparaturauskunft oder ET-Verkauf dezentral über das WEB durchzuführen. ISSOS RKS überzeugt als Software, bei der alle wesentlichen

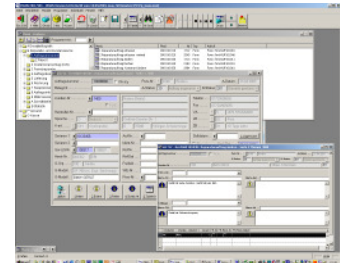
Abläufe exakt an den Bedürfnissen eines Servicecenters ausgerichtet sind - "ein entscheidender Vorteil gegenüber anderen Anbietern, deren Produkte eher als 'angepasste Warenwirtschaftssysteme' zu bezeichnen sind", so Rolf Schaadt.

... die Lösung ...

Auftragsannahme mit eventuellem Kostenvoranschlag, Auftragsbearbeitung sowohl für Garantie- als auch für kostenpflichtige Reparaturen, Lieferscheinerstellung, Rechnungsschreibung sowohl an Endkunden als auch an Hersteller, Abwicklung von Fremdreparaturen: RKS deckt als reine Service-Software bereits im Standard nahezu 90% der branchenspezifischen Anforderungen ab. Ein umfassendes Auskunftssystem für Serviceleitung und Hotline runden das System ab und tragen bei teknihall wesentlich zur Flexibilität und Transparenz in der Abwicklung von Reparaturen bei. Bei der Auftragsannahme werden bereits die Weichen gestellt für die Art der Reparatur, für die Berechnung und für den Auftragsdurchlauf. Wesentliche Daten für eine automatisierte Abwicklung sind im Gerätestamm hinterlegt. Das Gerät wird der jeweiligen Artikelgruppe und dem Hersteller zugeordnet - das System erkennt anhand der Gerätenummer beispielsweise, ob und wann ein Gerät schon in Reparatur war, ob die Reparatur auf Garantie oder kostenpflichtig erfolgte.

Jeder Auftrag wird bei teknihall bereits beim Wareneingang in ISSOS RKS erfasst und bis zur Auslieferung lückenlos verfolgt. Selbst Zubehörteile wie Kabel, Batterien oder Fernbedienungen können so nicht verloren gehen. Bei Rückfragen können die Mitarbeiter bereits am

Telefon die Auskunft geben, wo und in welchem Status sich das Produkt in diesem Augenblick befindet.



ISSOS RKS: Reparaturauftrag

... das Fazit ...

Durch das ausgeprägte Informations- und Kennzahlensystem, das durch ein externes von den Kunden durchgeführtes Monitoring bestätigt wird, kann heute der Ist-Zustand zeitnah und präzise ermittelt werden - hierdurch ergeben sich bei teknihall auch positive Auswirkungen für die Steuerung der Mitarbeiter, die wesentlich einfacher und erheblich flexibler durchzuführen ist.

"ISSOS RKS stellt uns verlässliche und zeitnahe Zahlen zur Verfügung, die uns ein schnelles und aussagekräftiges Auskunftssystem garantieren. Die APS delta GmbH bietet uns eine innovative, auf die Bedürfnisse unserer Branche zugeschnittene Software, die ständig weiterentwickelt wird und sich somit den wandelnden Strukturen optimal anpassen kann."

Rolf Schaadt
Geschäftsführer
teknihall Elektronik GmbH