

**Der Mobilnetz-Betreiber 3 hat ausgelagert. Die komplette Logistik von Telefonen, Promotions-Materialien bis hin zu den Kundenverträgen übernimmt nun ein Speditionsbetrieb. Ein Lokalausgang im Handy-Hort von Gebrüder Weiss in Wiener Neudorf.**

Ohne eigenen Sender geht es einfach nicht. In der Lagerhalle der Gebrüder Weiss in Wiener Neudorf wird soviel telefoniert, dass das Speditionsunternehmen einen Mobilfunk-Emitter installieren musste. Gut drei Meter misst das metallene Rohr, das dort von der Decke hängt. Mit seinem respektablem Sendepiegel gelingt selbst in der hintersten Ecke der geräumigen Halle der Netzaufbau. An manchen Tagen überträgt das Gerät bis zu 4.000 Gespräche pro Tag. Telefoniert wird mit fabrikneuen Handys, von denen einige noch nicht einmal in den Geschäften zu haben sind. In dieser Halle lagert der gesamte Mobilfunk-Bestand von Hutchison 3 G Austria – und mit jedem Modell darf einmal telefoniert werden. So sieht es zumindest der Funktionstest vor, den das Logistikunternehmen im Rahmen der Branchenlösung „tetraxx“ für den Händler übernimmt. Konkret geht es darum, alle Aufgaben zu erfüllen, die nicht zum Kerngeschäft von „3“ gehören. Das sind zum einen klassische Transport- und Distributionsaufgaben. Für den Telekomanbieter übernimmt Gebrüder Weiss aber auch eine ganze Palette vor allem von technischen Diensten, die weit über das Standardprogramm hinausgehen - wie eben den Funktionstest.

„Was wir für „3“ umsetzen, ist Outsourcing bis zum „Exzess“ sagt Harry Stiasny, Geschäftsführer von Xvise, der Beratungstochter von Gebrüder Weiss, die die Projektplanung für die Branchenlösung „tetraxx“ innehatte.

**Sicherheit wird gross geschrieben.**

Von außen unterscheidet sich die tetraxx-Lagerhalle nicht von den anderen Hallen im Industriegebiet in Wiener Neudorf. Die Einfahrt ist geräumig, und für die anrollenden LKW gibt es große Rampen, so wird das Ein- und Ausladen extrem erleichtert. Das Innere hingegen gleicht einem Hochsicherheitstrakt. Über 30 Kameras sind auf 8.000 Quadratmetern installiert, so dass kein Winkel unüberwacht bleibt. Die Alarmanlage ist an einen privaten Wachdienst gekoppelt. Das Fertiglager, das die Spedition in einem Teil der Halle für den Mobilfunk-Händler führt, ist mit einem meterhohen Zaun gesichert. Wer hier hinein will, braucht einen blauen Plastikchip. Dieser muss dann an ein Kästchen gehalten werden, das am Zaun angebracht ist, und erst dann springt die metallene Tür mit einem leisen Brummen auf. „Auf diese Weise können wir nachvollziehen, wer zu welcher Zeit im Lager war“, sagt Thomas Auer, der bei Gebrüder Weiss den Kundenservice leitet. An einer Seite des Fertiglagers sind einige Monitore aufgestellt. Hier gehen die Auslieferungsaufträge von „3“ ein, nach denen die Mitarbeiter die Sendungen zusammenstellen.

Zwischen 7 und 9 Uhr Früh fahren die LKW vor, um die großen Fuhren an Handys, Zubehör und Plakaten zu übernehmen. Am späten Vormittag, stellen die Mitarbeiter die Paletten für den Paketdienst zusammen. Die Päckchenstapel mit den Wertkarten wachsen zu beachtlicher Größe heran. „Alles, was bis 14 Uhr rausgeht, ist am nächsten Tag bei den Händlern“, erklärt Auer. Waren, die eine Seriennummer tragen, erhalten hier noch kurz vor ihrer Abfahrt eine Spezialbehandlung. Sie dürfen erst rausgehen, wenn ihre Codes ins System eingegeben worden sind. Damit ist „3“ für den Fall gerüstet, dass ein Hersteller eine komplette Charge defekter Geräte rausgeschickt hat. „Eine Rückholaktion ist für uns kein großes Problem“, sagt Auer. Denn einige Tastenkombinationen reichen aus und schon wissen die Mitarbeiter, welcher Kunde welches Gerät mit welcher Seriennummer bekommen hat.

**Der Prüfbereich.**

Im Prüfbereich sind zur Zeit nur einige der Arbeitstische unter der Hausantenne besetzt. „Noch sind genug Geräte auf Lager, so dass wir nicht rotieren müssen“, sagt Mladen Mikic, Teamleiter Lager. Anders sieht es aus, erzählt er, wenn ein neues Modell auf den Markt kommt. Dann wolle jeder Händler zumindest einige der oft Monate vorher in der Werbung angepriesenen Handys ab dem ersten Tag in den Vitrinen haben. Palettenweise stehen dann die Handy-Kartons an den Prüftischen. „Das ist dann richtig Stress“, seufzt Mikic.

Zwischen drei bis fünf Minuten dauert jeder Prüfungsvorgang. Was genau zu tun ist, ist für jedes Modell in einer Kurzanleitung festgelegt. Die bräuchte man aber nur bei ganz neuen Handys, so Mikic. Für die Stammgeräte hätte man die Schritte ohnehin mittlerweile im Kopf. Zunächst wird die Originalverpackung auf Vollständigkeit überprüft. „Es kommt immer mal vor, dass Zubehör oder auch das Handy selbst fehlt.“ Dann folgt der Test der grundlegenden Funktionen. Der Testanruf bei einer Stimme auf Band gehört genauso dazu wie das Knipsen eines Probefotos mit der integrierten Kamera oder die Kontrolle des Ladegerätes. Selbst kleine Kratzer am Display oder am Gehäuse gelten als Ausmusterungsgrund.

### **Reparatur oder ab auf den Schrottplatz.**

Wenige Meter vom Hauptgebäude entfernt liegt eine ehemalige Gefahrguthalle. Unterhalb der Hochregale verläuft eine Auffangwanne für giftige Abfallstoffe. Die Handys, die hier landen, sind entweder reif für die Reparatur oder für den Schrottplatz. „Hier sind alle Geräte, die reklamiert wurden“, sagt Auer. Für ihn und die anderen Mitarbeiter sind es „DOAs“. Die Abkürzung steht für „Dead on Arrival“, diese Mobiltelefone haben innerhalb der ersten zwölf Wochen nach Kauf den Geist aufgegeben und durften daher von den Kunden wieder zurückgegeben werden.

### **Dokumente und Verträge.**

In den Büros über dem Lager, der Dokumentenlogistik, haben die Mitarbeiter alle Hände voll zu tun, wenn gerade ein ganzer Schwung nicht zustellbarer Rechnungen per Post reinkommt. Auch alle Handy-Verträge, die in den Geschäften abgeschlossen werden, landen bei den Damen im oberen Stockwerk. Nach und nach bringen sie Ordnung in die Papierstapel, indem sie die Verträge einscannen und die Originale anschließend ablegen. Die Daten werden dann so lange verwahrt, bis ihre gesetzliche Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist. Der Telekomanbieter selbst bekommt nur noch die elektronische Fassung übermittelt. Dass die Systeme von Gebrüder Weiss und von „3“ so eng verzahnt sind, ist laut Stiastry eine Ausnahme: „Wir haben Einblicke in die Kundendateien, und die sind das größte Heiligtum eines Unternehmens.“

### **Testen.**

Die große Lagerhalle verfügt aber noch über viel Platz. „Wir sind bisher nur zu einem Drittel belegt“, sagt Auer. Das könnte sich aber schon bald ändern. „Derzeit laufen mehrere Ausschreibungen, und ich bin zuversichtlich, dass wir Mitte nächsten Jahres keine Ecke mehr frei haben werden“, sagt er. Die Pläne des Logistikunternehmens gehen aber noch weiter. In einigen Jahren könnten auch die Telekomfirmen in den EU-Beitrittsländern so weit entwickelt sein, dass dort mit dem Auslagern begonnen wird. „Dann können wir unsere Lösung auch jenseits der Grenze anbieten“, ist Stiastry zuversichtlich. Schon heute befindet sich eine österreichische Firma aus einer anderen Branche unter den Kunden. Sie lagert bei dem Logistikunternehmen ihre Spielkonsolen ein und lässt die Geräte reinigen, reparieren und auch testen. Damit verschafft sie den Mitarbeitern eine willkommene Abwechslung zum Testtelefonieren.