

**Seit mehr als zwei Jahren ist tetraxx - eine Logistikmarke des internationalen Transport- und Logistikkonzerns Gebrüder Weiss - Dienstleistungspartner für den ersten Mobilfunkanbieter im Multimedia-Bereich. Der Service Center „behandelt“ täglich 1.200 Handys.**

Bisher haben weit mehr als 200.000 UMTS-Mobiltelefone das Service Center in Wiener Neudorf verlassen, nachdem sie auf ihre Funktion getestet und mit der neuesten Betriebssystemsoftware ausgerüstet worden sind. Begonnen hat es vor etwa zwei Jahren, als der Gebrüder Weiss-Vorstandsvorsitzende Wolfgang Niessner die Niederlassung in Wien mit der Entwicklung eines High-Tech-Bereiches beauftragt hatte, der den Markennamen tetraxx bekam. Zu dieser Zeit war Gebrüder Weiss Wien bereits für Alcatel Austria und den Mobilfunkanbieter „3“ tätig.

Dieser Produktbereich wurde kürzlich mit den Standorten Wiener Neudorf und Strebersdorf in eine gesonderte Business Unit ausgelagert. Zwischenzeitlich hat sich tetraxx als neue Marke am High Tech-Markt hervorragend etabliert und bietet Logistikkonzepte für Unternehmen aus der Computer-, Elektro- und Telekommunikationsindustrie an.

Zur Erweiterung des Service-Portfolios für tetraxx übernahm Gebrüder Weiss am 1. September 2004 das Unternehmen e.t. Logistics AG sowie das damit verbundene Repair Center für Mobilkommunikation in Groß Enzersdorf bei Wien. tetraxx ist jedoch nicht nur im Endgerätebereich tätig. „Gemeinsam mit Alcatel Austria arbeiten wir kontinuierlich am Ausbau und Betrieb von Mobilfunknetzen und betreuen hier die Mobilfunksendestationen von Teling und One“, informiert Walter Fischer, Leiter der Business Unit tetraxx und bei Gebrüder Weiss seit 1998 beschäftigt.

In diesem Service Center sind derzeit 60 ausgebildete Nachrichtentechniker im Repair-Bereich beschäftigt, 45 Mitarbeiter in der Logistik und 40 in den Bereichen Leitung, Business Development und Vertrieb, Customer Care, IT, Callcenter und Verwaltung. Die Nachrichtentechniker reparieren, beziehungsweise bauen täglich an die 1.200 Mobiltelefone zusammen. Die Anzahl steigt kontinuierlich.

**Wie wird eine Reparatur abgewickelt?**

Ein defektes Handy wird in einem T-Mobile-, Teling-, 3-Shop oder aber auch bei Cosmos abgegeben. Der Mitarbeiter erfasst im tetraxx-eigenen Internet-Repair-Tool (IRS) einen Reparaturauftrag.

Dieser Auftrag ist von diesem Moment an für den jeweiligen Mobilfunkanbieter, den Shop selbst, den Hersteller und das Service Center sichtbar und kann zu jeder Zeit über die mobilfunkspezifische IMEI-Nummer verfolgt werden.

Aus dem IRS-Repairtool wird ein Transportauftrag generiert und damit automatisch eine Abholung durch den Transporteur - meist DPD oder tetraxx - ausgelöst.



Der Mitarbeiter erfasst im tetraxx-eigenen Internet-Repair-Tool (IRS) einen Reparaturauftrag. Dieser Auftrag kann zu jeder Zeit mitverfolgt werden.

Das Mobiltelefon gelangt über Nacht in das Service Center und wird bereits beim Eingang ausgepackt, mit einer Job-Card versehen und in einer ESD-geschützten Box auf die Förderanlage gestellt. Repariert wird das Gerät im Repair Center selbst und dort auch anschließend geflasht - so heißt das Aufspielen der neuesten Betriebssoftware.

Der Techniker bucht die Reparatur im IRS-Tool, trägt dabei Repair-Level und die verbauten Ersatzteile ein. Nach einer anschließenden Qualitätskontrolle im QC-Bereich gelangt das Mobiltelefon wieder über die Förderanlage in den Verpackungsbereich. Dort erfolgt die Ausbuchung des Gerätes und die Übergabe an den Transport (DPD-Primetime, tectraxx).

Der gesamte Reparaturablauf beträgt fünf Arbeitstage, vom Abholtermin im Shop bis zur Retournierung. Die kompletten Mobilfunkgeräte, Einzel- und Ersatzteile kauft tectraxx direkt von den Produktionsstätten in Finnland, Großbritannien, Deutschland und Frankreich. Einkauf und Management werden durch ein tectraxx-eigenes ERP-System unterstützt.

Walter Fischer weist auf eine rasante Entwicklung der Marke tectraxx hin. „Wir freuen uns über das sehr starke Wachstum in abgewickelten Stückzahlen, im Umsatz und im Reinertrag der Marke und verfügen zwischenzeitlich neben unseren zwei Hauptstandorten in Wiener Neudorf und Wien-Strebersdorf auch über regionale Standorte in Linz, Innsbruck, Feldkirch, Graz und Klagenfurt.“

Außerhalb von Österreich ist tectraxx seit mehr als einem Jahr in Zagreb (Kroatien) vertreten. In Ungarn, Tschechien und der Slowakei finden derzeit Gespräche statt.



Repariert wird das Gerät im Repair Center und dort anschließend geflasht (d.h. Aufspielen der neuesten Betriebssoftware).

Für 2005 hat Walter Fischer noch einiges vor: „Wir erweitern das Service-Portfolio auf Unterhaltungselektronik (z. B. DVD-Player, Recorder), Digitalcameras, Home-Entertainment, Office-Equipment, bieten kundenorientierte Service-Lösungen in den Bereichen Business- und Express-Repair an und richten eine Task Force im WeissLand im Bereich Festnetz- und Mobilkommunikation ein.“

Derzeit werden die baulichen Vorbereitungen für die Neuerrichtung eines Repair Centers in Wiener Neudorf getroffen. Der Umzug findet im Zeitraum vom 5. bis 8. Mai 2005 statt. Walter Fischer: „Dieser Standort wird von derzeit 55 Mitarbeitern auf über 140 wachsen. Und der gesamte Repair Prozess für weit mehr als 200.000 Mobilfunkgeräte wird mit modernster Technologie abgewickelt.“  
100 Standorte weltweit.