

# In 20 Minuten vor Ort



In einem Sanitätshaus gibt es viel zu drucken und zu kopieren. Selbst die leistungsfähigsten Systeme fallen dann und wann aus – erfährt auch das Sanitätshaus Klein in Dieburg. Mit dem schnellen und zuverlässigen Service durch das Darmstädter Systemhaus Print Solution weiß man sich dennoch auf der sicheren Seite.



**D**as Sanitätshaus Klein gibt es seit dem 1. Januar 1946. Im Jahr 1975 wurde es von der Familie Leng übernommen, die es bis heute führt und ausgebaut hat; seit 1987 ist es Mitglied der Genossenschaft Sanitätshaus Aktuell. Das Stammhaus befindet sich in Dieburg, weitere Standorte im benachbarten Darmstadt. Insgesamt sind etwa 120 Angestellte tätig, darunter zehn Orthopädietechnik-Meister. Von großer Bedeutung ist die Abteilung „care team“ mit der Stoma- und Wundversorgung.

Die Firmengruppe Klein bezeichnet sich als Vollversorger. Von Wundaufgaben über die Fingerschiene bis hin zu Prothesen aller Art und sogar Treppenliften ist alles bei Klein zu bekommen, die umfassende Beratung gehört immer dazu. Besondere Produkte sind beispielsweise propriozeptive Einlagen für Schuhe, die Muskelketten aktivieren, Nervenenden

anregen und dadurch Verspannungen lösen und Haltungsschäden korrigieren sollen. Über das Produktportfolio und das Beratungsangebot hinaus führt das Sanitätshaus Schulungen für Krankenkassen, Ärzte oder auch andere Leistungserbringer durch.

## ALLES, WAS FARBE BRAUCHT

Für die IT in allen Niederlassungen ist Hauke Siems verantwortlich. Eigentlich für alle Elektrogeräte: „Alles, was ein Kabel hat – oder auch nicht, weil es per WLAN funktioniert – fällt in meinen Zuständigkeitsbereich“, erklärt er. Das bedeutet viel Arbeit und mitunter sogar einen Spagat zwischen den Standorten, doch er bekommt auch Unterstützung. Es gibt einen Dienstleister, der ihn in Ferienzeiten oder bei sonstiger Abwesenheit vertritt, und es gibt das Systemhaus Print Solution, mit dessen Service der IT-Fachmann mehr als zufrieden ist.

„Vor ungefähr fünf Jahren war ich unterwegs, um Tonerkassetten zu kaufen, da kam ich zufällig bei Print Solution vorbei“, erinnert sich Siems. „Ich war überrascht von Wilhelm Monyers freundlicher Art und habe auch bald gute Erfahrungen mit seiner Zuverlässigkeit gemacht. Deshalb haben wir nach kurzer Zeit einen Kooperationsvertrag für die Betreuung der Drucker beschlossen.“ Dieser umfasst neben anfangs gut 40 Geräten, verteilt auf die Standorte und inzwischen reduziert auf 38 Geräte von lediglich zwei Herstellern, auch ein automatisches Client-Managementsystem, in dem der eigene Server den Tonerbedarf an den Server von Print Solution meldet. Die Kartuschen bringt Monyer jedoch persönlich vorbei und schaut gleich auch nach dem Rechten. Wenn bei einem Gerät das Druckbild nicht in Ordnung ist, regelt er das umgehend. „Nirgendwo ist der Service so gut, und weil auch die Preise stimmen, sehen wir keinen Grund, mit jemand

anders zu arbeiten. Wilhelm Monyer ist da jedem anderen, den wir kennen gelernt haben, um Längen voraus“, lobt Siems. „Print Solution kümmert sich eigentlich um alles, was Farbe benötigt, also auch um die Etikettendrucker, die Kassenbondrucker und die Frankiermaschine.“

## GUTE PARTNERSCHAFTEN

Drucken gehört bei dem Sanitätshaus zum Tagesgeschäft. Zwar wird mit Krankenkassen viel Kommunikation – etwa Kostenvorschläge – digital abgewickelt, doch durch Rechnungen oder auch durch Einladungen zu den Schulungen sowie durch die Weihnachtspost kommen schon mehrere Zehntausend Druckseiten im Monat zusammen. „Fast alles, was wir drucken, geht an Kunden und muss gut aussehen“, sagt Siems. „Wenn etwas nicht funktioniert, ist Wilhelm Monyer kurze Zeit später da und repariert oder hat ein kostenloses Leihgerät dabei. Einmal ging uns mitten in einer großen zeitkritischen Druckaktion der Toner aus, da ist er sofort vorbeigekommen und hat neuen gebracht.“ Manches Mal habe Monyer Projekte im Sanitätshaus gerettet, als etwa der ständig benötigte Kopierer im Laden ausfiel, den nur ein entfernt stehender ersetzen konnte. „Ach, ich bin ja gleich in der Nähe, dann komme ich schnell vorbei“, sagte Monyer auch in diesem Fall.

Das Systemhaus Print Solution hat Wilhelm Monyer vor zwölf Jahren gegründet. Zunächst hat man Tinten- und Tonerkartuschen wiederaufbereitet, doch schnell kam der Service hinzu, und heute ist das Unternehmen mit vier Personen im Service für alle Hersteller unterwegs. Für sein nachhaltiges Konzept ist es maßgeblich, Geräte zu reparieren und nur dann



GUTE ZUSAMMENARBEIT: Seit mehreren Jahren schon leistet Wilhelm Monyer von Print Solution (links) den Service für das Sanitätshaus Klein – zur großen Zufriedenheit des IT-Verantwortlichen Hauke Siems (rechts).

auszutauschen, wenn die Reparatur nicht wirtschaftlich wäre. Der Austausch erfolgt unter der Berücksichtigung der individuellen Voraussetzungen – und die Kunden seien jedes Mal überrascht, wenn sie feststellen, dass die Anschaffungskosten nur zehn bis fünfzehn Prozent der Gesamtbetriebskosten ausmachen.

„Damals kam die Frage auf: Wie kommen wir an Informationen zu den Geräten sämtlicher Hersteller, damit wir die Reparaturen durchführen können“, erzählt Monyer. In diesem Zusammenhang lernte er LKS kennen, den Verbund für „Laserdrucker-Kopier-Service“, der seinen Mitgliedern umfassende Hilfestellungen bietet und sie für die überregionale Zusammenarbeit miteinander vernetzt. So springt auch Print Solution für einen LKS-Partner ein, wenn dieser in der Region Darmstadt einen Engpass hat. „Für unser Geschäftsmodell war es wichtig, dass wir auf sämtliche Informa-

tionen zugreifen können. Damit schrecken wir vor Aufträgen nicht zurück, bei denen die Kunden eine vollkommen heterogene Landschaft haben – mit dem lückenlosen Archiv an Bedienungsanleitungen und weiteren Daten hat LKS etwas wirklich Sinnvolles für unsere heutige Geschäftsgrundlage geschaffen. Wir nutzen das Archiv gern, denn man trifft in der Fläche immer auf alle Hersteller. Auch unsere Kunden sind damit zufrieden.“

## RASCH UND ZUVERLÄSSIG

Über die Informationsbasis hinaus kann Monyer sich jedoch auch auf seine eigene Expertise stützen, die auf viel Erfahrung beruht. „Wenn er am Telefon nur hört, wie das Fehlerbild an einem Drucker aussieht, weiß er schon, welches Ersatzteil er mitbringen muss“, sagt Siems.

Den raschen und zuverlässigen Service sieht Monyer in seiner gezielten Ausrichtung begründet: „Wir sind regional geballt aufgestellt. Unsere Kunden sitzen ausschließlich im 64er-Postleitzahlgebiet. Dadurch sind die Wege kurz. Wenn es irgendwo brennt, können wir binnen 20 Minuten vor Ort sein.“ Diese Zuverlässigkeit ist für Hauke Siems ausschlaggebend. „Dadurch wird unser Alltagsgeschäft viel sicherer“, resümiert er. „Die andere Sache ist das Managementsystem, wodurch sich der Aufwand, an mehreren Standorten und für viele Geräte ständig die Tonerstände im Blick zu halten, einfach erledigt hat.“

Anja Knies ■



VOLLVERSORGER: Das Stammhaus von Klein in Dieburg – hier gibt es alles von der Wundauflage über die Fingerschiene bis hin zu Prothesen aller Art und sogar Treppenlifte.