

Im Dienst der Exzellenz: Der Shop am Departement Biosysteme

Ob Büromaterial, Chemikalien, Laborgeräte oder Fruchtfliegen, im Shop des D-BSSE bekommt man alles und dazu noch schnell. Ein ausgeklügeltes Online-Bestellsystem und viel Erfahrung der Mitarbeitenden machen das möglich.

Im Shop des Departements Biosysteme (D-BSSE) der ETH Zürich in Basel erhalten die Departement-Angehörigen alles an Materialien und Geräten, was sie für ihr Labor brauchen. Und finden sie es nicht im Online-Katalog, der extra von den Verantwortlichen des Kompetenzzentrums SAP, Adrian Fischer und David Brandenberger, der ETH Zürich erstellt wurde, kümmert sich das vierköpfige Team um die Kundenwünsche. Die Serviceleistungen sind schnell und nahezu unbegrenzt – und die Kundinnen und Kunden begeistert.



Das Shop-Team: Niels Bürckert, Rosita Bafera, Rolf Moser und Linda Büchi (v. l. n. r.)

(Bild: zVg)

Maximale Serviceleistung

Das Team, das den Shop leitet und aufgebaut hat, besteht aus Niels Bürckert, dem Technischen Manager, Rolf Moser, Verantwortlicher des D-BSSE Shops, Linda Büchi, Einkaufsassistentin, und Shop-Assistentin Rosita Bafera. Nach langjährigen Erfahrungen in «wissenschaftlichen Shops» wussten Niels Bürckert und Rolf Moser, worauf es ankommt. Im Vordergrund steht für das Team eine maximale Serviceleistung. Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sollten von den zeitraubenden administrativen Arbeiten möglichst entlastet werden. Denn in herkömmlichen Departement-Shops kann häufig nur bestellt werden, was auf Lager ist. Das ist in der Regel mit dem lästigen Ausfüllen von Formularen und mit Papierkrieg verbunden. Ausserdem müssen für Artikel, die nicht vorrätig sind, von den Forschenden oft selbst Lieferanten gefunden, Angebote eingeholt, Preise ausgehandelt und gewünschte Objekte bestellt werden. Dies wollten Moser und Bürckert ändern.

Schnell, flexibel und effizient

Der D-BSSE Shop unterscheidet sich deshalb von herkömmlichen Shops vor allem in seiner Schnelligkeit, Flexibilität, Effizienz und seinem umfassenden Service. Ein wichtiger Beitrag hierfür liefert die neue Software. Die Mitarbeitenden, denen vom Vorgesetzten für den Shop eine bestimmte Einkaufssumme bewilligt wurde, loggen sich in den Bestellkatalog ein und bestellen, was sie für ihre Arbeit benötigen. Um alles Weitere, einschliesslich das Begleichen der Rechnungen, kümmert sich das Team des Shops. Durch den neuen Online-Shop ist laut den Betreibern eine ETH-konforme transparente, übersichtliche und zeit- und geldsparende Beschaffung möglich. Zeit und Geld wird durch das Bündeln von Bestellungen gespart, erklärt Moser. Transparenz und Übersicht entstehe beispielsweise durch die zentrale Buchhaltung, da die Zahlungen an den Lieferanten vom Fond des Shops abgehen, bevor sie den Konten der Arbeitsgruppen belastet werden. Ausserdem gibt es für das

gesamte Departement bei jedem Lieferanten maximal zwei Kundennummern. Das verhindere Verwirrung. «Früher sind die meisten Rechnungen fehlerhaft gewesen, weil für einzelne Mitarbeiter gleich mehrere Kundennummern vorhanden waren und unterschiedliche Konditionen bestanden», sagt Bürckert.

Die Lagerbestände umfassten anfangs weit über 1000 Produkte, wurden dann gestrafft und nun an die Bedürfnisse der Kundschaft angepasst. Moser arbeitet seit 37 Jahren an der ETH. Die guten und langjährigen Lieferantenbeziehungen hätten ermöglicht, dass der überwiegende Teil des Lagerbestands fast ausschliesslich Leihwaren der Produktions- oder Lieferfirmen sind, erzählen Moser und Bürckert. Sie müssten erst bezahlt werden, wenn sie gebraucht würden. Das hat den Vorteil, dass vom Shop keine Verluste getragen werden müssen, wenn beispielsweise das Haltbarkeitsdatum eines Produktes abgelaufen ist – das Abschreibungsrisiko liegt beim Lieferanten.

Service über den Katalog hinaus

Produkte, die vorrätig sind, werden für die Kundinnen und Kunden im Shop bereitgelegt und können während der Öffnungszeiten abgeholt werden. Bestellungen von Waren, die sich nicht auf Lager befinden, werden an die entsprechenden Lieferanten gesendet. «Manchmal kommt es vor, dass jemand in den Shop kommt und nur eine vage Vorstellung von dem hat, was er braucht», sagt Moser. Auch da sucht das Shop-Team nach Lösungen und führt Produktrecherchen durch. Braucht jemand ganz dringend beispielsweise eine bestimmte chemische Substanz, wird auch geschaut, ob bereits bei einer anderen Forschungsgruppe des D-BSSE das Produkt vorhanden ist und ausgeliehen werden kann. «Der Shop ist in der Zwischenzeit eine Art interaktives Tool geworden», sagt Bürckert.

Zufriedene Kunden

Nils Goedecke, wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Gruppe von Professor Andreas Hierlemann, hatte

bereits im Jahr 2002 Erfahrung mit einem Online-Bestellsystem am Imperial College in London gesammelt. Das hatte ihn damals aber nicht überzeugt, da es schlecht funktionierte. Aus dem Shop des D-BSSE hingegen würden die gewünschten Produkte prompt geliefert. Häufig liegen die Päckchen sogar auf dem Schreibtisch und müssen nicht einmal abgeholt werden, erzählt Goedecke. Auch Makiko Seimiya, Technische Assistentin in der Gruppe von Renato Paro, Departementsvorsteher und Professor am D-BSSE, ist nach bisherigen Erfahrungen, die sie an anderen Institutionen gesammelt hat, hochzufrieden. Sie schwärmt vom grossen Angebot des Shops und hebt hervor, dass der Online-Shop auch in englischer Sprache genutzt werden kann.

Auf hohem Niveau

Obwohl aus Sicht der Kundinnen und Kunden das System schon sehr gut funktioniert, sind Rolf Moser und sein Team ständig am Nachbessern und weiter Perfektionieren. Die Betreiber möchten einen Shop kreieren, der Schule machen kann. Was bei der Kundschaft neben dem gut funktionierenden Bestellservice mindestens genauso punktet, ist die aussergewöhnliche Hilfsbereitschaft im Support- und Administrationsbereich. «Administration und Support sind im Haus auf extrem hohem Niveau», sagt Nils Goedecke und befürchtet schon ein bisschen, dass, wenn das D-BSSE demnächst vollständig seinen Betrieb aufgenommen hat und alle Stellen besetzt sind, man wohl kaum weiter so verwöhnt werde.

(su)

