SDI: Global Player mit lokalem Rundumservice

Ein Beitrag von Stefan Thieme

INTERVIEW /// Das Unternehmen SDI Limited wurde 1972 gegründet und erforscht, entwickelt, fertigt und vertreibt dentale Restaurationsmaterialien. Eingehende Forschungsarbeiten und klinische Untersuchungen, hochmoderne Produktionsverfahren und umfassende Erfahrung machen die Produkte von SDI zu den idealen Restaurationsmaterialien für den modernen Zahnarzt. Wir sprachen mit Beate Höhe, SDI Sales Manager, über den Kölner Unternehmensstandort.

Frau Höhe, SDI gehört zu den weltweit führenden Spezialisten für Restaurationsmaterialien und hat Niederlassungen in Chicago und São Paulo. Seit wann gibt es den Standort in Köln-Porz?
Die SDI Germany GmbH ist seit 1984 in Deutschland ansässig. 2014 erfolgte der Umzug an den heutigen Standort in der Hansestraße in Köln.

Welche Abteilungen sind hier tätig?
Insgesamt arbeiten am Kölner Standort elf Personen, davon vier Vollzeit- und zwei Teilzeitkräfte im Customer Service Europa, zwei in der Finanzabteilung Europa sowie drei Personen im Lager sowie Reparaturcenter, das – mit Ausnahme von Großbritannien – als Werkstatt für alle europäischen Aufträge dient. Das Ganze verteilt sich auf insgesamt 394 Quadratmeter Bürofläche und 1.452 Quadratmeter Hallenfläche, wovon allein 135 Quadratmeter als Kühlhaus genutzt werden. Im Durchschnitt haben wir so über tausend Artikelpositionen für unsere Kunden abrufbereit auf Lager.

„Im Durchschnitt haben wir über tausend Artikelpositionen für unsere Kunden abrufbereit auf Lager.“

Gibt es darüber hinaus Platz für Schulungen, zum Beispiel für Ihre Kunden und Händler?
Wir verfügen am Porzer Standort über ein spezielles Trainingscenter, das auf 60 Quadratmetern Fläche Arbeitsplätze für bis zu 24 Personen bietet – ausgestattet mit Motoren zur Präparation und Politur sowie Polymerisationslampen und vielem mehr. Hier werden Kurse für alle Länder gegeben, sowohl für Händler als auch Zahnärzte. Die dazugehörigen kompetenten Referenten reisen direkt aus den jeweiligen Ländern mit an.

Alle SDI-Produkte werden in Victoria, einem Bundesstaat im Südosten Australiens, hergestellt und weltweit in über hundert Ländern durch Importeure und den Fachhandel vertrieben. Wie können sich unsere Leser den Prozess dieser Logistikleistung vorstellen, zumal sich auch einige temperaturempfindliche Produkte in Ihrem Portfolio befinden?
Pro Monat kommen zwei Kühlcontainer in Rotterdam an, die sechs Wochen zuvor auf die Reise geschickt wurden. Pro Container erreichen so etwa 700 bis 900 große Kartons Europa und werden dann per Lkw nach Köln transportiert. Für kurzfristig benötigte Produkte erhalten wir ein- bis zweimal wöchentlich eine Luftfracht mit ein bis fünf Paletten – je nach Bedarf. Die weltweite Lagerlogistk wird in Melbourne von circa fünf Personen über SAP abgewickelt.

Wie ist das Vorgehen, sollte es bei einem von Ihnen vertriebenen Gerät einmal zu einer Reklamation bzw. einem Reparaturfall kommen?
Alle unsere Geräte werden direkt hier vor Ort repariert. Wenn gewünscht, erhalten unsere Kunden während dieser Zeit Leihgeräte zur Verfügung gestellt, und selbstverständlich lassen wir defekte Geräte direkt abholen. Wir sind von der Qualität unserer Geräte überzeugt und geben daher auf die LED-Polymerisationslampe *radii plus* satte fünf Jahre Garantie – ausgenommen ist der Akku.

Fotos: © Katja Kupfer und Stefan Thieme

INFORMATION ///

SDI Germany GmbH
Hansestraße 85
51149 Köln
www.sdi.com.au

Infos zum Unternehmen

„Für mich ist SDI meine zweite Familie.“

Mein Name ist **Ramazan Bahar**. Ich bin Kurde, lebe seit über 30 Jahren in Deutschland und bin 39 Jahre alt. Meine Abteilung bei SDI ist Lager und Werkstatt. Ich bin Supervisor Warehouse und Technical Department. Bei SDI arbeite ich seit 17 Jahren. Für mich ist SDI meine zweite Familie. Es sind tolle Kollegen, eine soziale Atmosphäre und ich fühle mich hier sehr wohl.

„Mein Job ist nie derselbe, jeden Tag passiert etwas Neues.“

Mein Name ist **Stephanie Werter** und ich bin 48 Jahre alt. Ich bin Office Manager und verantwortlich für den gesamten Ablauf des Customer Service sowie das Lager und die Reparaturabteilung. Bei SDI arbeite ich seit 28 Jahren. Mein Job ist nie derselbe, jeden Tag passiert etwas Neues. Ich betreue den deutschen und österreichischen Markt. Dabei unterstütze ich das deutsche Verkaufsteam sowie meine Mitarbeiter hier im Büro. Bei Bedarf arbeite ich im Lager oder in anderen Abteilungen, um Termine einzuhalten und meinem Kundenserviceteam zu helfen. Es wird nie langweilig. Die größte Herausforderung besteht darin, die zahlreichen Kunden aus den verschiedenen Ländern mit all den unterschiedlichen Sprachen und Mentalitäten zu betreuen.