

Die Servicequalität macht den Unterschied

Wie Unternehmen über einen After-Sales-Service der IBM ihre Wettbewerbsfähigkeit erhöhen



Überblick

■ Die Aufgabe

Unternehmen müssen Ihren Kunden im After-Sales exzellente Servicequalität bieten, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren und die Markenbindung zu gewährleisten. Gleichzeitig werden die Budgets für den After-Sales-Service immer geringer und erfordern maximale Transparenz.

■ Die Lösung

IBM Technical Support Outsourcing von IBM Technology Services ist ein skalierbares Angebot für Hersteller, Integratoren und Wiederverkäufer, die ihren Kunden erstklassigen After-Sales-Service bieten wollen.

■ Die Vorteile

- Schnelles Reagieren auf sich ändernde Marktbedingungen
- Konzentration auf das Kerngeschäft mit Service aus einer Hand
- Nachweislich verbesserte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch höhere Servicequalität und erweiterte Servicelevel
- Planbare, kontrollierbare variable Kosten statt Fixkosten
- After-Sales-Service erschließt neue Umsatzfelder und wird zum Wachstumsmotor
- Umfassendes Reporting als Voraussetzung für die Produktentwicklung
- Innovative Servicekonzepte bringen Vorteile gegenüber dem Wettbewerb

After-Sales-Services sind für den Anbieter häufig kostenintensiv, aber auch besonders wichtige Bestandteile in der Käuferfahrung von Kunden. Die Art und Weise, wie auf Probleme reagiert wird, hat maßgeblichen Einfluss auf ihre Bindung und bestimmt das künftige Kaufverhalten. Wie eine hochwertige Kundenbetreuung zum äußerst wichtigen Unterscheidungsmerkmal werden kann, zeigen wir exemplarisch anhand von vier Beispielen. Ein reibungsloser und flexibler Vor-Ort-Service kombiniert mit der bewährten Logistikkette der IBM hat diese Unternehmen zu einer Partnerschaft mit der IBM bewogen, um über das Outsourcing des technischen Supports von IBM Global Technology Services die Kundenbindung zu erhöhen.

Profitieren auch Sie von der Leistungsfähigkeit des IBM Maintenance und Technical Support! IBM kennt wie kein anderes Unternehmen den Markt für IT und IT-nahe Technologien sowie die hohen Erwartungen der Endkunden an die Hersteller. Den Ansprüchen begegnet IBM mit einer hervorragenden Servicequalität im IBM Maintenance und Technical Support, wie Kunden, Partner und unabhängige Institutionen immer wieder bestätigen. Der eigene After-Sales zählt zum Kerngeschäft der IBM und wird ständig weiterentwickelt, um die Servicequalität stetig zu verbessern. Vertreten in über 160 Ländern, steht auch Ihrem Unternehmen das Know-how aus jahrzehntelanger Erfahrung im Kundendienst weltweit zur Verfügung.



cosmoproducts

Die cosmoproducts GmbH (cosmoproducts.de) ist ein Hersteller von Fotoautomaten mit Sitz in Berlin. Seit 2004 entwickelt, produziert, vermietet und vertreibt das Unternehmen Automaten der neuesten Generation, die es ermöglichen, personalisierte Postkarten in nur 90 Sekunden herzustellen. Dabei wird ein am Automaten gemachtes Foto des Besuchers mit Hintergrundmotiven aus einer Bilderdatenbank verbunden.

Derzeit sind die cosmocard Automaten hauptsächlich in deutschen Ferienorten sowie europäischen Metropolen zu finden. Als schnell wachsendes Unternehmen konzentriert sich cosmoproducts ganz auf seine Kernkompetenz: die Entwicklung und den Vertrieb der Fotoautomaten. Sowohl für cosmoproducts als auch für den Aufsteller der Automaten ist ein rascher und zuverlässiger Reparaturservice vor Ort unerlässlich. Insbesondere dann, wenn Automaten bei Events aufgestellt werden. Wie 2007 beim Tag der offenen Tür im Bundeskanzleramt, wo 1 600 Postkarten ausgedruckt wurden. Der Aufbau eines eigenen Serviceteams, das Störungen schnell und flächendeckend beheben kann, stellt das Unternehmen jedoch vor eine besondere Herausforderung.

Mit dem Serviceteam der IBM ergänzt cosmoproducts seinen After-Sales-Bereich ideal. cosmoproducts ist für

die Annahme und Qualifikation der Störung verantwortlich und sorgt dafür, dass das richtige Ersatzteil am vereinbarten Treffpunkt oder direkt beim Kunden zur Verfügung steht. Die Störung wird dann elektronisch an die Einsatzsteuerung der IBM übermittelt. Sie vereinbart mit dem Kunden einen Termin für den nächsten Arbeitstag und koordiniert den Einsatz der geschulten Techniker. Der gesamte Vorgang wird genauestens dokumentiert, wodurch cosmoproducts jederzeit über den aktuellen Stand informiert ist.

Durch die Zusammenarbeit mit IBM im After-Sales macht cosmoproducts seine innovativen Automaten für die Betreiber noch attraktiver. Der Aufwand bleibt für das junge Unternehmen jedoch überschaubar, da die Beauftragung und Abrechnung rein einsatzbezogen erfolgt. Potenziale, die cosmoproducts helfen, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.



Lenovo

Lenovo (lenovo.de) ist ein innovatives, international aufgestelltes Technologieunternehmen, das aus dem Zusammenschluss der Lenovo Group und dem PC-Geschäftsbereich der IBM entstanden ist. Als eines der weltweit führenden Unternehmen im PC-Markt entwickelt, produziert und vermarktet Lenovo hochwertige PC-Produkte wie ThinkPad Notebooks, ThinkCentre Desktops und ThinkVision Monitore.

Das Portfolio wird ergänzt durch eine umfangreiche Palette an entsprechendem Zubehör und Erweiterungen.

Außerdem bietet Lenovo professionelle Serviceleistungen, mit denen Anwender auf intelligente Art und Weise effektiver arbeiten und wettbewerbsfähig bleiben können. Für den After-Sales-Bereich der Thinkpad-Notebooks für Businesskunden hat Lenovo einen Partner gesucht, der über weltweite Erfahrungen mit Kunden aller Größen verfügt. Die IBM bot dem Unternehmen darüber hinaus auch die Möglichkeit, auf ihre umfassende Servicekette zurückzugreifen. Dazu gehört die mehrsprachige Störungsannahme ebenso wie der zentrale technische Support mit einer hohen Direktlösungsrate, die Einsatzsteuerung mit Vor-Ort-Service sowie die Ersatzteillogistik und die zentrale Reparatur.

Mit der Gesamtlösung erhält Lenovo zudem aussagefähige Reportings über das Call-Aufkommen, die Aufschluss über die Entwicklung der Qualität der gesamten Servicekette geben und die Einhaltung der Servicelevel gewährleisten. Diese Transparenz stellt sicher, dass das Unternehmen jederzeit den Überblick über seine Produkte behält und Ergebnisse bei der Entwicklung zukünftiger Produkte berücksichtigen kann.

Durch die Partnerschaft mit der IBM wird Lenovo den Anforderungen gerecht, die Businesskunden mit der Marke ThinkPad verbinden. Mit dem sofort verfügbaren hohen Servicelevel erfüllt das Unternehmen alle Voraussetzungen eines weltweit führenden PC-Herstellers.



LG Electronics

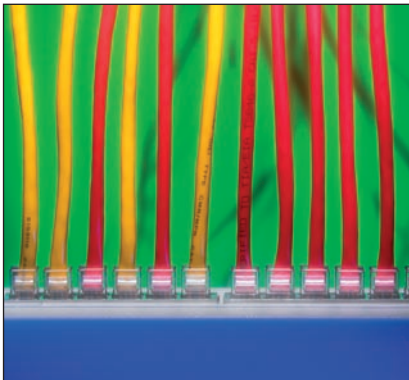
Das weltweit tätige Unternehmen LG Electronics (lge.com) spielt in vielen Wachstumsmärkten der Elektronikbranche eine führende Rolle. Das Unternehmen gehört derzeit zu den am stärksten wachsenden Herstellern in der Unterhaltungselektronik.

Als weltweit tätiger Technologiekonzern legt LG Electronics großen Wert auf die Transparenz und exakte Dokumentation seiner Serviceprozesse. Die Servicelevel sollen möglichst einheitlich und miteinander vergleichbar sein. Da ein Netz von lokal aufgestellten Serviceanbietern diesen Ansprüchen nur schwer gerecht werden kann, wählte LG Electronics für den After-Sales seiner Flachbildschirme mit IBM einen erfahrenen und kompetenten Servicepartner, der den gewünschten Care-free-Service aus einer Hand bietet.

Die IBM Lösung, bestehend aus zentraler Einsatzsteuerung, Ersatzteillogistik und Vor-Ort-Service, wurde

reibungslos und flexibel in die Servicekette von LG integriert: Mit dem Betrieb von Störungsannahme und Vorqualifikation behält LG weiterhin Kontakt zu seinen Kunden, die nachgelagerten Dienstleistungen erbringt das IBM Serviceteam.

Damit hat LG Electronics einen Serviceprovider, der für das Funktionieren der Servicekette geradesteht. Ein dedizierter IBM Servicemanager sorgt für zeitnahe Informationen und steht bei Problemen zur Verfügung. Neue Produkte der Unterhaltungselektronik aber auch benachbarte Produktlinien wie Notebooks können rasch und ohne großen Vorlauf eingebunden werden.



TeleSon

Das Münchner Unternehmen TeleSon (teleson.de) hat sich in den letzten Jahren erfolgreich im stark umkämpften Markt der Telekommunikation etabliert. Der Dienstleister bietet sowohl einfache als auch komplexe Lösungen rund um die Telekommunikation für anspruchsvolle Privatkunden und insbesondere für Geschäftskunden an. Kunden von TeleSon erhalten alles aus einer Hand: neben den günstigen Angeboten auch umfassende Bera-

tungen, Services und Kundendienste. Zu den zentralen Philosophien des konzernunabhängigen Unternehmens gehört die höchste Qualität der Services. Um diese bieten zu können, suchte TeleSon nach einem Partner, der die vereinbarten Servicelevel vollständig erfüllen und seine Prozesse transparent abbilden kann. Der Status einer Serviceanfrage muss jederzeit verfügbar sein, und die Techniker sollen über die Services zur Installation hinaus den Kunden auch beratend zur Seite stehen.

Die Lösung der IBM kombiniert einen Vor-Ort-Service mit der bewährten Logistikkette. Ein Techniker der IBM kommt mit den benötigten Teilen zum Kunden, sodass der DSL-Anschluss umgehend installiert werden kann. Auf Wunsch des Kunden kann weitere Software installiert, können Firewall

und Virens Scanner konfiguriert und der PC in ein WLAN eingebunden werden. Diese Services ermöglichen den Kunden ein unbeschwertes Surfen im Internet.

Die Servicepartnerschaft mit IBM rechnet sich für TeleSon. Der Anbieter erhält Zugang zu einem anspruchsvollen Kundenkreis, um neben seinen Standardprodukten auch Angebote wie das TeleSon Online-Büro oder den EDV-Schutzbrief erfolgreich im Markt zu platzieren. Gleichzeitig behält TeleSon das gesamte Volumen seiner Services im Blick und kann schnell auf Veränderungen des Marktes reagieren.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Global Technology Services und Technical Support Outsourcing erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner – oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

ThinkPad ist eine Marke von Lenovo.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.