



## >> Fallstudie 3: Segment Repair

### Reparatur und Aufarbeitung von Endgeräten für 10 europäische Länder

#### **Branche:**

Konsumerelektronik

#### **Aufgabe:**

Ein führender Hersteller beauftragt Hemmersbach mit der Erbringung von 25.000 Reparaturen/Aufarbeitungen pro Monat für PCs, Notebooks, Navigationssysteme, Drucker und Displays in den Ländern Deutschland, Österreich, Belgien, Luxemburg, Frankreich, Holland, Tschechien, Slowakei, Slowenien sowie Polen an einem Niedriglohnstandort in Osteuropa.

#### **Herausforderung:**

Herausforderung war es, ein länderübergreifendes Transportsystem mit einer Umlaufzeit von 5 Arbeitstagen zu installieren und die Kundenkommunikation in der jeweiligen Landessprache zu führen.

#### **Vorgehen:**

Nach der Abholung beim Endkunden wurden die Geräte über zentrale Sammelstellen in den jeweiligen Ländern übernacht zum zentralen Hemmersbach Standort in Breslau transportiert.

Während der Einbuchung in das Hemmersbach-Prozess Management System wird die Landessprache des Serviceauftrages definiert und dieser vorqualifiziert. Das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglicht die Qualitätsüberwachung jedes einzelnen Arbeitsschrittes und ein automatisiertes Materialmanagement. Die Transportsystematik in Kombination mit 150 qualifizierten, festangestellten Mitarbeitern ermöglicht die Nutzung des osteuropäischen Lohnniveaus bei hoher industrialisierter Qualität.

#### **Ergebnis:**

Wir bieten dem Kunden 40 % Kosteneinsparung gegenüber einer dezentralen Lösung in den einzelnen Ländern bei Kundenkommunikation in Landessprache und fünf Tagen Umlaufzeit.