



>> Fallstudie 6: Segment End User Support

Erbringung von bis zu 4.000 Vor-Ort Entstöreinsätzen pro Monat im Garantiefeld in Deutschland

Branche:

IT-Hersteller

Aufgabe:

Ein weltweit führender IT-Hersteller beauftragte Hemmersbach mit ca. 4.000 Einsätzen pro Monat im Bereich Vor-Ort-Entstörung von PCs, Notebooks, Servern, Druckern und Plottern in Deutschland. Die niedrigste Vor-Ort-Reaktionszeit betrug vier Stunden, für einige Produktgruppen an sieben Wochentagen rund um die Uhr.

Herausforderung:

Die Heterogenität der Produktlandschaft in Kombination mit den deutschlandweiten Bereitschaftszeiten erfordert eine

flächendeckende Zertifizierung und Verfügbarkeit der Techniker.

Vorgehen:

Die produktsegmentübergreifende Schulung der Techniker und das Hemmersbach-Prozess Management System ermöglichten eine effiziente Routenplanung der Serviceeinsätze.

Vorgehen:

Durch die ticketbasierte Abrechnung und die effiziente Routenplanung konnten die Kosten des Herstellers nicht nur variabilisiert sondern auch deutlich gesenkt werden.