



Ein Koffer geht um die Welt: Mobile IT-Lösung für den Kundendienst.

Mit seinen Premium-Hausgeräten sowie Lösungen für Gewerbebetriebe und medizinische Einrichtungen setzt Miele Maßstäbe – bei Langlebigkeit, Leistung und Bedienkomfort ebenso wie in puncto Energieeffizienz, Design und Service. Integraler Bestandteil der auf Nachhaltigkeit bedachten Produktphilosophie sind die Wartungs- und Instandhaltungsdienstleistungen des regelmäßig ausgezeichneten Miele Werkkundendienstes. Zur Ausrüstung der Techniker gehört neben einer perfekten Werkzeug- und Ersatzteilausstattung eine mobile IT-Kofferlösung. Seit mehreren Jahren wird sie von Bechtle bereitgestellt – inzwischen sogar rund um den Globus.

Ausgangssituation. Der Anspruch „Immer besser“, den bereits die Unternehmensgründer Carl Miele und Reinhard Zinkann auf ihre ersten Maschinen druckten, prägt Miele bis heute. Für den gesamten Lebenszyklus eines Produkts gelten höchste Qualitätsanforderungen. So auch für die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit des Kundendienstes – von der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit eines Geräts bis hin zu Wartungsservices. Zur Durchführung der speziell entwickelten PC-Fehlerdiagnostik sowie für Dokumentation und Abrechnung der Services beim Kunden nutzen die Werkkundendienst-Techniker mobiles IT-Equipment. Die eigens konzipierte Kofferlösung enthält neben einem Notebook einen Thermodirektdrucker sowie ein mobiles Bezahlsystem. Alle vier Jahre wird die Ausrüstung dem technologischen Fortschritt sowie veränderten Einsatzanforderungen entsprechend neu zusammengestellt. Der IT-Endgeräteservice am Hauptsitz in Gütersloh übernimmt dabei die zentrale Steuerung für die 47 Vertriebsgesellschaften weltweit.

Projektziele. Das 40-seitige Lastenheft für die jüngste Koffergeneration umfasste erstmals die Wünsche von Servicetechnikern aus allen fünf Kontinenten. Das Bechtle IT-Systemhaus Bielefeld, das bereits das Vormodell in Deutschland geliefert hatte, konnte sich auch bei der Ausschreibung für den globalen Rollout von rund 2.000 IT-Koffern den Zuschlag sichern. Die Ausstattung der international aufgestellten Organisation erforderte differenzierte Komponenten wie Notebooks mit unterschiedlichen Tastaturlayouts oder länderspezifisch genormte Kaltgerätestecker. Zudem galt es, die verschiedenen Software-

„Die Kombination effizienter zentraler Prozesse mit der Möglichkeit, bei Bedarf schnell und unkompliziert Anpassungen vorzunehmen, hat uns beeindruckt.“

Vitali Wolf,
Zentralbereich IT-Infrastructure,
Miele & Cie. KG

Images der Miele Landesgesellschaften individuell auf der Hardware zu installieren. Bei aller unternehmensinternen Vielfalt sollte eine global einheitliche Lösung der Beschaffungs- und Wartungsprozesse erreicht werden. „Damit schafft Miele die Grundlage, um in allen Märkten das gleiche hohe Niveau an informationstechnischer Unterstützung zu bieten – ein globaler Standard für einen Global Player“, sagt Henning Landschreiber, Key Account Manager bei Bechtle.

Vorgehensweise. Bei der Umsetzung des Projekts konnten die Partner auf etablierte Strukturen der Zusammenarbeit wie auch auf neue Client Management Services von Bechtle zurückgreifen. Die individuelle Softwarebetankung der Notebooks erfolgte über den Distribution Point des Bechtle IT-Systemhauses Bielefeld. Per direkter Datenleitung mit dem Rechenzentrum des Kunden verbunden, können an der Betankungsstraße in wenigen Tagen größere Chargen an Notebooks für den Einsatz vorbereitet werden. Im Onsite-Dienst tätige Bechtle Mitarbeiter unterstützten den Prozess flexibel vor Ort in Gütersloh. Auch bei der finalen Zusammenstellung und Konfiguration der Kofferkomponenten bewährte sich die Durchführung an zwei Standorten. „Die Kombination effizienter zentraler Prozesse mit der Möglichkeit, bei Bedarf schnell und unkompliziert Anpassungen vorzunehmen, hat uns beeindruckt“, sagt Vitali Wolf vom Zentralbereich IT-Infrastructure bei Miele. Für den Versand wurde der ökonomisch wie ökologisch jeweils vorteilhafteste Weg gewählt. Henning Landschreiber: „In Deutschland, wo wir 800 neue Koffer an den Werkkundendienst ausgeliefert haben, erfolgte der Rollout größtenteils direkt durch uns. Für den internationalen Versand nutzte Miele den Werksverkehr per Schiff oder Flugzeug.“

Lösung. Der neueste IT-Koffer basiert auf bewährten Hard- und Softwarekomponenten. Wie bereits beim Vorläufer entschied sich Miele für ein Notebook von Lenovo. Das 14-Zoll-Modell ThinkPad T430s erfüllt bei einem Gewicht von nur 1,8 kg alle Anforderungen im Serviceeinsatz dank seiner hohen Leistung und besonderen Robustheit. Von der präzisen Fehlerdiagnose über die Erfassung der erbrachten Dienstleistungen bis hin zur Abrechnung dient das ThinkPad als mobiles Rechen- und Datenzentrum. Zur schnellen und ressourcensparenden Dokumentation des Einsatzes nutzen die Techniker die andere Schlüsselkomponente des Koffers: Der ultrakompakte, kaum ein halbes Kilo wiegende Thermodirektdrucker PJ-623 von Brother erstellt das Druckbild durch die Erwärmung von speziell beschichtetem Thermopapier, weshalb keine weiteren Verbrauchsmaterialien wie Tinte oder Toner mitgeführt werden müssen. Serviceberichte und Rechnungen können während des Besuchs im üblichen DIN-A4-Format ausgedruckt werden, der Auftrag wird aus Kundensicht vollständig abgeschlossen. Für das nächste Kofferupgrade bei Miele ist bereits das Bluetooth-fähige Modell PJ-663 vorgesehen, das künftig eine noch einfachere Datenübertragung von mobilen Endgeräten aus ermöglichen wird.

Geschäftsnutzen. Immer besser – auch bei der Beschaffung der IT-Werkzeuge für den Serviceaußendienst wird Miele dem Leitmotto des Unternehmens gerecht. Der Bezug einer standardisierten Lösung von nur einem Lieferanten ermöglicht kostenseitig erhebliche Verbesserungen: Aus dem größeren Auftragsvolumen resultieren günstigere Konditionen, gleichzeitig entfällt der organisatorische Aufwand des separaten Einkaufs für die einzelnen Ländergesellschaften. Zudem gestalten sich Verwaltung und Wartung des Equipments nun deutlich einfacher. „Schließlich wissen alle genau, was drin ist. Anstatt eine Vielzahl unterschiedlicher Komponenten zu unterhalten, können wir effiziente Services für sämtliche Koffer etablieren“, erklärt Vitali Wolf. Dazu zählt der globale Swap-Service von Bechtle, der Miele einen sofortigen Ersatz für einen zur Reparatur eingesandten Koffer garantiert. Ein weiterer Vorteil: „Die Kollegen arbeiten weltweit mit dem gleichen Equipment – das fördert den Erfahrungsaustausch und hilft uns, sowohl die IT-Ausrüstung als auch unsere Kundendienstleistungen beständig weiterzuentwickeln.“

KUNDENPROFIL



Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Küche, Wäsche- und Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Wäschetrockner für den gewerblichen Einsatz sowie Geräte zur Aufbereitung von medizinischen Instrumenten und Laborbedarf („Miele Professional“). Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland sowie je ein Werk in Österreich, Tschechien, China und Rumänien. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2013/14 rund 3,22 Milliarden Euro, wovon etwa 70 Prozent außerhalb Deutschlands erzielt werden. In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen 17.660 Menschen, 10.411 davon in Deutschland. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Gütersloh in Westfalen. Weiterführende Informationen unter:

www.miele.de

UNSERE PARTNER:



→ Weitere Informationen:
www.bechtle.com