

DIE LOEWE AG

Branche: Konsumerelektronik • **Standort:** Kronach in Franken
Gründung: 1923 • **Mitarbeiter:** rund 1.000
Internet: www.loewe.de

haften Teile an den Logistikstützpunkt des Anbieters eingeschickt, an Loewe zurückgeschickt und dann über eine externe Firma wieder eingebaut. Ein zeitraubender Weg, aufwändig und mit vielen Risiken und Beteiligten verbunden.

„Die Reaktionszeit war in manchen Fällen nicht optimal. Missverständnisse über Call Center im Ausland waren nicht ungewöhnlich und die Betreuung hätte kundenfreundlicher sein können. Auf den Nenner gebracht: es wurde zu wenig auf unsere Kundenwünsche eingegangen“, erläutert Oliver Fischer und fährt fort: „Und das wollten und mussten wir verbessern.“

Die IT-Verantwortlichen erkannten, dass die IT-Wartung verbesserungswürdig war. „Es ist wie eine Versicherung: man hofft, sie nicht zu gebrauchen, aber man muss sie haben“, resümiert Oliver Fischer. „Und dann erreichte uns der Anruf eines Vertriebsbeauftragten von Technogroup, der für den süddeutschen Raum verantwortlich ist. Der Eindruck war positiv, das Konzept stimmte und das Angebot hat uns angesprochen. Während einer Testphase konnten wir uns davon überzeugen, dass die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister aus Hochheim funktionierte. Innerhalb kurzer Zeit ist ein Servicemitarbeiter da und hat die notwendigen Teile dabei“, beschreibt Alexander Thiel den Service der Hessen. Alles in allem – vom Erstkontakt bis zum Vertragsabschluss vergingen knapp drei Monate, und die IT-Verantwortlichen von Loewe hatten „ihren“ Serviceprovider gefunden.

Nicht nur die Nähe des Servicestützpunktes, sondern auch das Preis-/Leistungsverhältnis war mit ausschlaggebend für die Wahl der Technogroup. Derzeit plant die Loewe AG, weitere in der Zukunft auslaufende Hersteller-Serviceverträge an die Hochheimer zu übertragen. „Als mittelständischer Dienstleister haben wir es in einem Jahr geschafft, die Wartung für die Loewe AG von anfänglich neun auf 45 Geräte auszudehnen, und weitere werden folgen“, so Claus Fischer, Geschäftsführer der Technogroup IT-Service GmbH. ➔ Esther Fuchs

Software. Nicht verwunderlich ist, dass alle Anwendungen die im IT-Zentrum laufen, als kritisch angesehen werden. „Die Verzahnung der Anwendungen ist heute zu groß, als dass man einzelne Anwendungen herausgreifen könnte, die man für kritisch hält. Hier gilt der Dominoeffekt“, beschreibt Alexander Thiel, System Engineer, die Situation. Und Oliver Fischer fügt hinzu: „Selbstverständlich haben wir IT-Systeme, bei deren Ausfall in unserer IT sofort der rote Alarmmelder angeht. Sei es, dass die SAP-Systeme Probleme zeigen oder dass Fehler bei den IT-Systemen in der Produktion auftreten. Keine Frage, auch im CAD-Bereich in der Entwicklung haben wir kritische Prozesse, die einen Ausfall nicht verzeihen. Im Bereich Cluster-systeme haben wir erlebt, dass Störungen die komplette Produktion zum Stillstand bringen können. Verständlich, dass die Geschäftsführung darüber nicht erfreut war und wir die notwendigen Konsequenzen gezogen haben.“

Kurze Reaktionszeiten

Früher wurden bei den Windows-Serversystemen Care Packs gekauft, was eine Art erweiterte Garantie bedeutet. Die Techniker des Herstellers kamen ins Haus oder defekte Teile wurden an das Herstellercenter geschickt. Bei den Herstellern von Netzwerkkomponenten verlief der Prozess ähnlich. Auch hier wurden die fehler-

