

# After-Sales-Service Konzept für LCD- und Plasma-TV-Geräte

## Einleitung

Die **ComBase AG** ist anerkannter Dienstleistungs-Spezialist in den Bereichen Logistics, Repair Service und Customer Care mit Schwerpunkt in den so genannten TIMES-Märkten (Telekommunikation, IT, Multimedia, Entertainment und Security). Das in Karlstein bei Frankfurt/Main ansässige Unternehmen hat ein ganzheitliches Logistik- und Service-Konzept entlang des Produkt-Lebenszyklusses (Supply Chain) von elektronischen und elektrotechnischen Produkten verwirklicht. Auf dieser Basis erbringt ComBase hoch flexible Mehrwert-Dienstleistungen und hat sich einen hervorragenden Ruf im deutschen Markt erarbeitet. Das Dienstleistungskonzept von ComBase wird derzeit auch von Tochtergesellschaften in der Schweiz (SCR ComBase), in Österreich (ComBase Austria) und auf dem afrikanischen Kontinent (CSL ComBase, Cellular Service Logistics) umgesetzt. Ziel von ComBase ist es, mittelfristig den kompletten EMEA-Bereich (Europa, Mittlerer Osten, Afrika) mit seinen Services abzudecken.

**TOP Mehrwert-Logistik**, das ist Service-Logistik mit technischen Dienstleistungen für Industrie, Handel und Service-Organisationen. Den Kunden des Unternehmens stehen bundesweit 500 und europaweit mehr als 700 TOP-Servicemitarbeiter zur Verfügung. Das technische Service-Programm deckt zahlreiche Anforderungsprofile ab und reicht von Plug&Play-Services beim Endkunden über Services für den Handel und am POS bis hin zur Instandsetzung von Netzwerktechnik. TOP Mehrwert-Logistik arbeitet 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr für seine Auftraggeber und deren Kunden. Durch die bestehende Struktur von Emergency-Lägern ist TOP Mehrwert-Logistik in der Lage, für die Kunden Zustellzeiten „Same-Day“ innerhalb 1,5 Stunden für Komponenten sicherzustellen. Selbstverständlich bietet TOP Mehrwert-Logistik auch einen „Next-Day“ Service mit Abholung und Zustellung am nächsten Werktag an. Hier erfolgt der Service über die Läger bzw. Werkstätten der Kunden. Die Rückführung getauschter Komponenten erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden. TOP ist Marktführer im Bereich Mehrwert-Logistik in Deutschland.

## Ausgangssituation

Die ComBase AG ist Servicepartner für viele namhafte Hersteller von IT-Monitoren. Im Auftrag dieser Hersteller repariert ComBase CRT- und TFT-Bildschirme und organisiert die dazugehörige logistische Abwicklung. Art und Umfang des After Sales Services, den ComBase im Namen des jeweiligen Herstellers erbringt, sind abhängig vom Kundenwunsch und von den vereinbarten Service Level Agreements. Häufig schickt der Endkunde den defekten Monitor zur Reparatur ins ComBase Repair Center ein und erhält diesen nach Instandsetzung wieder zurück.

Seit Beginn des Jahres 2003 befindet sich der Display Markt im Umschwung: TFT-Displays werden preislich immer attraktiver und lösen die herkömmlichen Röhrenmonitore allmählich ab. Dieser Trend erfasste zunächst den PC-Bereich und ist hier bereits weit fortgeschritten. Doch auch im Home Entertainment erfreuen sich die so genannten Flat-TV-Geräte, deren Bildschirme sich in Größen um 42" bewegen, steigender Beliebtheit. So haben sich die Abverkaufszahlen von LCD-/Plasma-TV-Geräten in Deutschland von 2002 auf 2003 fast verdreifacht. Für dieses Jahr erwarten Marktforscher, dass in Deutschland mehr Flat-TVs verkauft werden als herkömmliche Röhrengeräte.

Für die Hersteller von Bildschirmen der neuen Generation bedeutet das unter anderem, dass sie sich über neue Service-Konzepte Gedanken machen müssen, um ihren Kunden im Defektfall eine optimale Dienstleistung bieten zu können.

## Zielsetzung

In gesättigten Märkten mit immer ähnlicheren Gütern gewinnt der Service nach dem Kauf als Entscheidungs-Kriterium für den Kunden an Bedeutung. Dies gilt ganz besonders beim Kauf eines hochpreisigen LCD-/Plasma-TV-Geräts: Der Service, den der Endkunde im Defektfall von „seinem“ Hersteller erwarten kann, spielt hier eine wichtige Rolle.

Der Dienstleister, der diesen Service erbringt, sieht sich dabei vor eine Aufgabe gestellt, die den Rahmen des Üblichen sprengt: Neben der Tatsache, dass der Endkunde möglichst gar nicht oder – wenn überhaupt – nur kurz auf sein teures LCD-/Plasma-TV-Gerät verzichten möchte, erfordern Größe und Gewicht eines solchen Fernsehgeräts eine besondere Handhabung. Sonst übliche Service-Konzepte wie etwa das Einsenden des Displays durch den Endkunden kommen hier nicht in Frage. Allein für den Transport von großen LCD-/Plasma-TV-Geräten werden zwei Personen benötigt. Darüber hinaus ist eine entsprechend sensible Umgangsweise mit den teuren Geräten erforderlich.

Ein namhafter Hersteller von LCD-/Plasma-TV-Geräten, der seit mehreren Jahren erfolgreich mit ComBase zusammenarbeitet, bat ComBase im Jahr 2003, ein effektives Service-Konzept für die Großgeräte zu entwickeln. Wesentliche Kriterien waren dabei die Sicherung der Kundenzufriedenheit – ganz besonders innerhalb des Gewährleistungszeitraums – und die Berücksichtigung der oben skizzierten Produkteigenschaften.

## Umsetzung

Um ein optimales Ergebnis zu erzielen, wurden bei ComBase die Variante eines zentralen, aber auch die eines dezentralen Service-Konzepts für diese Großgeräte genauestens geprüft. Faktoren, die letztendlich zur Forcierung der zentralen Reparatur im Service Center bei ComBase geführt haben, waren unter anderem die technisch komplexen Anforderungen an die Reparatur selbst – vor allem das Know-How der Service-Techniker und das benötigte Mess-Equipment waren und sind in diesem Zusammenhang kritische Faktoren. Aber auch für die Ersatzteilversorgung stellte sich die zentrale Abwicklung als vorteilhaft dar. Einzelkomponenten für LCD-/Plasma-TV-Geräte sind teuer und stehen nicht in der Menge zur Verfügung, wie es ein dezentrales Service Konzept erfordern würde, da sie aufgrund der steigenden Verkaufszahlen in erster Linie in die Produktion einfließen.

Auch unter betriebswirtschaftlicher Betrachtung führten die zentrale Bevorratung von Ersatzteilen im Repair Center und die Nutzung weiterer Skaleneffekte zur Entscheidung, die Reparatur der Geräte zentral abzubilden und die entsprechende Service-Logistik zu koordinieren.

Auf der Suche nach einem kompetenten Partner zur Abwicklung der Service-Logistik bot sich das bundesweite System von TOP Mehrwert-Logistik an. Die Zusammenarbeit zwischen ComBase und dem Service-Netzwerk von TOP hatte sich zu diesem Zeitpunkt bereits im schnellen und professionellen Austauschservice für IT-Produkte bewährt. Synergie-Effekte aus bereits bestehenden Kommunikations- und Ablaufstrukturen versprachen trotz kurzer Implementierungszeit ein sehr hohes Qualitätslevel. Auch für TOP als Service-Logistiker mit Schwerpunkt im IT-Bereich war es nur logisch und konsequent, gemeinsam mit ComBase als zentralem Dienstleister einen bundesweiten Service für den sehr stark wachsenden Markt für LCD- und Plasma-Geräte aufzubauen.

Ein Projektteam, bestehend aus Mitarbeitern beider Partner, bemusterte die Geräte des Herstellers und entwickelte und definierte den Ablauf des Austausch- und Reparaturvorgangs bis ins kleinste Detail. Unter anderem wurde dazu ein Manual zur Deinstallation und

Installation der LCD-/Plasma-TV-Geräte erstellt, das heute noch die Grundlage für weitere beziehungsweise neue Modelle bildet und den Know-How-Transfer sicherstellt. Auf der Basis des gemeinsam entwickelten Pick Up/Repair/Return-Konzepts wurde im November 2003 der erste Servicefall abgewickelt.

Der Ablauf: Unmittelbar nach Meldung des Defektfalls durch den Endkunden im Customer Service Center wird der Auftrag im Repair Center eingesteuert und ein Abholauftrag mit allen relevanten Daten an TOP ausgelöst. Das Call Center von TOP nimmt nun die Terminabsprache mit dem Endkunden vor. Für die Abholung gilt ein Zeitfenster von Montag bis Freitag, jeweils 08:00 bis 12:30 Uhr und 13:00 bis 18:00 Uhr, um die Abholung auch bei berufstätigen Personen so schnell und kundenfreundlich wie möglich durchführen zu können. Die Servicetechniker deinstallieren und bauen das Gerät direkt am Aufstellort des Kunden ab, anschließend wird es über Nacht ins ComBase Repair Center geliefert. Anhand der Defektmeldung aus dem Customer Service Center ist das Repair Center in der Lage, die Reparaturplanung und -steuerung bereits vor Eintreffen des Geräts vorzunehmen. Dies gewährleistet möglichst kurze Durchlaufzeiten (TAT – Turn Around Time).

Die Reparatur im ComBase Repair Center entspricht höchsten Standards, sowohl was technische Ausrüstung und Test-Equipment als auch ESD-Sicherheit betrifft. Das zentral gebündelte Know-How einschließlich Ersatzteilmanagement garantiert ein sehr hohes Qualitätsniveau, wie es bisher mit einem Flächenservice nur sehr schwer erreichbar ist. Nach Abschluss der Reparatur wird das Gerät einem intensiven mehrstündigen Test inklusive Überprüfung aller Funktionen unterzogen, ehe die Benachrichtigung an TOP erfolgt, dass das Gerät zur Abholung bereit steht und eine erneute Terminabsprache mit dem Endkunden erfolgen kann.

### Ergebnisse/Erfolge

Das Service-Konzept für LCD-/Plasma-TV-Geräte ist erfolgreich am Markt etabliert und wird mittlerweile im Namen verschiedener namhafter Gerätehersteller erbracht. Dabei wickeln ComBase und TOP gemeinsam rund 700 Servicefälle im Monat ab. Durch ständige Prozess-Optimierungen und verschiedene Service Level Agreements mit den Herstellern wird der Service-Prozess stetig verbessert und erweitert. Zusätzliche Services sind zum Beispiel

- die Durchführung von Geräteeinstellungen nach Kundenwunsch bei der Installation durch den TOP-Außendienstmitarbeiter
- Implementierung eines Pick Up-plus-Levels für Endkunden, die nicht mehr über die Original-Geräteverpackung verfügen – der TOP-Mitarbeiter verpackt das Gerät in eine eigens zu diesem Zweck entwickelte und angefertigte Spezial-Verpackung
- Zur Verfügung Stellung eines Leihgerätes für die Reparaturzeit
- Direkt-Austausch

Das anfänglich in Deutschland etablierte Konzept wurde mittlerweile auf ganz Europa ausgeweitet. Der spezielle Service für hochpreisige Großgeräte hat sich bewährt, wie sich in der Zufriedenheit unserer Kunden und deren Endkunden zeigt. Die Tatsache, dass beispielsweise ein großer, namhafter Hersteller von LCD-/Plasma-TV-Geräten seine internationalen Techniker im Repair Center bei ComBase schulen ließ, werten wir als Auszeichnung unserer Arbeit. Die Service-Mannschaft von TOP, die bei Abholung des defekten und Auslieferung des reparierten TVs vor Ort die Resonanz des Endkunden erfährt, berichtet ebenfalls, dass der Kunde die gute Betreuung und schnelle Abwicklung im Defektfall schätzt und sich damit im Kauf dieses Produkts bestätigt sieht.

Das gemeinsame Angebot und damit die komplette Darstellung der Reklamations-Abwicklung aus einer Hand ist unseres Erachtens der Schlüssel zum Erfolg und damit der Garant für weitere erfolgreiche Entwicklungen in diesem Bereich.