



Case: Ersatzteillieferung in 120 Minuten für arvato Supply Chain Solutions.

Hochverfügbarkeitslogistik und zeitkritische Lieferungen - arvato vertraut auf das Logistikkonzept von GO!

Wenn kritische Systeme in Bereichen wie IT, Telekommunikation oder Medizintechnik ausfallen, geht es um den kurzfristigen Zugriff auf Ersatzteile. arvato Supply Chain Solutions bietet Kunden und Technikern eine besonders schnelle Lösung für die Ersatzteilversorgung. Durch das

in Zusammenarbeit mit GO! Express & Logistics entwickelte Logistikkonzept wird das Ersatzteil dem Techniker innerhalb eines Zeitfensters von zwei Stunden flächendeckend in Deutschland zugestellt.

Erfolgsfaktor: optimale Ersatzteilversorgung

arvato Supply Chain Solutions gehört zu den führenden Outsourcing-Dienstleistern für die Hightech-Industrie in den Bereichen Customer Service, Logistik und After-sales-Services. Das Unternehmen stellt europaweit die zuverlässige Versorgung von Kunden und Technikern mit Ersatzteilen sicher – als ganzheitliche Supply-Chain-Lösung aus einer Hand. arvato-Kunden wie Diebold Nixdorf AG und Nokia Siemens Networks (NSN) profitieren von einem Warehouse- und Logistiknetzwerk mit Bereitstellung von Technikern in ganz Europa sowie einem weltweiten Transportnetzwerk. Dabei überwacht das Event-Management-System den Prozess von der Kundenanfrage bis zur Liefere-

rung an den Techniker. So werden Zeitverzögerungen im Lieferprozess sofort vom System proaktiv gemeldet und können frühzeitig korrigiert werden.

Das dichte Servicetechniker-Netz der Unternehmen Diebold Nixdorf und NSN garantiert sofortigen Service bei technischen Fragen rund um Hardware-, Software- und Servicelösungen. Neben kompetenten Technikern und einer praxisgerechten Organisation ist hier die optimale Ersatzteilversorgung ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Diese gewährleistet arvato durch ein integriertes Partner-Logistiknetzwerk, dem auch GO! seit über zehn Jahren angehört.

Kurze Reaktionszeiten durch GO! Stationsdichte

GO! als Kurier- und Expressdienstleister verantwortet für Diebold Nixdorf in Düren und seit 2011 für NSN in Harsewinkel die zeitkritische Lieferung und Lagerung von Ersatzteilen. Allein für Diebold Nixdorf stehen 23 von den insgesamt 100 GO! Stationen in Deutschland und

Europa als Emergency-Läger für die Ersatzteilversorgung zur Verfügung. Die GO! Stationen sind mit Überwachungskameras ausgestattet, sind alarmgesichert und erfüllen auch sonst die hohen Anforderungen, die an Hochverfügbarkeitsdepots gestellt werden.

Flexibler Bereitschaftsdienst ermöglicht Rendezvous-Verfahren

Bis zu 1.500 Lieferungen pro Monat werden deutschlandweit für beide Standorte ausgeführt. Und das mit einem besonders flexiblen Bereitschaftsdienst: Innerhalb von 120 Minuten ab Auftragseingang hält der Servicetechniker das Ersatzteil in seinen Händen, das gilt für 24 Stunden am Tag und an 7 Tagen in der Woche, das ganze Jahr über. Sobald der Kunde über das arvato-Service-Center ein defektes Gerät meldet und die Reparatur oder den Austausch anfordert, wird automatisch ein Auftrag an das zentrale Ersatzteillager von arvato in Düren übermittelt. Das Lager informiert daraufhin eines der Hochverfügbarkeitsdepots von GO!, das sofort einen Kurier stellt, der das

Ersatzteil persönlich und auf dem schnellsten Weg an den Einsatzort des Kunden oder den zuständigen Servicetechniker ausliefert. Oft kommt dabei auch das gemeinsam entwickelte Rendezvous-Verfahren zum Einsatz: GO! Kurier und Servicetechniker treffen sich an einem logistisch günstigen Ort, um das fehlende Ersatzteil schnellstmöglich zu übergeben. Durch die hohe GO! Stationsdichte und die damit verbundenen kurzen Laufzeiten kann arvato seinen Kunden ein starkes Logistiknetzwerk anbieten, das durch integrierte Prozesse und Bestandsreduktion einen wesentlichen Effizienzfaktor hinsichtlich Kosten, Zeit und Qualität darstellt.

Über arvato Supply Chain Solutions

avarto Supply Chain Solutions – ein Unternehmensbereich von Bertelsmann – ist ein international agierendes Dienstleistungsunternehmen mit rund 70.000 Mitarbeitern in mehr als 40 Ländern. avarto entwickelt und realisiert für Geschäftskunden aus aller Welt innovative Lösungen, die z. B. CRM-Lösungen, Finanzdienstleistungen sowie IT-Lösungen umfassen. Diese Lösungen werden durch integrierte IT-Plattformen miteinander verbunden.

Über GO! Express & Logistics

GO! Express & Logistics ist Europas größter konzernunabhängiger Anbieter von Express- und Kurierdienstleistungen. Das weltweit operierende Partnernetzwerk wurde 1984 gegründet und umfasst aktuell über 100 GO! Stationen in Europa. Über 1.400 Mitarbeiter und mehr als 1.700 Fahrer und Kuriere sind täglich im Einsatz und sorgen für den Transport der jährlich mehr als 8 Millionen Sendungen (2020).



GO! bietet unter dem Motto „Alles außer_gewöhnlich“ ein breites Portfolio an Logistiklösungen: vom regionalen Kuriertransport bis hin zum weltweiten Expressversand. Von Waren, Dokumenten und besonders zeitkritischen Sendungen bis hin zu sensiblen Versandinhalten oder komplexen Logistikanforderungen. Maßgeschneiderte Lösungen für Branchen und vielfältige Value Added Services runden das Portfolio an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr ab.

© Eine Verwendung des vorliegenden mittels Copyright geschützten Dokumentes ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher vorheriger Zustimmung zulässig. Bei Nichtbeachtung behalten wir uns weitergehende rechtliche Schritte vor.