



IHR ZIEL –  
UNSER ZIEL.

**GO!**  
EXPRESS & LOGISTICS

ANWENDERBERICHT

## Ersatzteillieferung in 120 Minuten für arvato

distribution 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 distribution 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 zugestellt.

### Erfolgsfaktor: optimale Ersatzteilversorgung

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

Das dichte Service-Techniker-Netz der Unternehmen Diebold Nixdorf und NSN garantiert sofortigen Service bei technischen Fragen rund um Hardware-, Software- und Service-Lösungen. 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, alarmgesichert und erfüllen auch sonst die hohen Anforderungen, die an Hochverfügbarkeitsdepots gestellt werden.

## Flexibler Bereitschaftsdienst ermöglicht Rendezvous-Verfahren

Bis zu 2.000 Lieferungen pro Monat werden deutschlandweit für beide Standorte ausgeführt. Und das mit einem besonders flexiblen Bereitschaftsdienst: Innerhalb von 120 Minuten ab Auftragseingang hält der Service-Techniker das Ersatzteil in seinen Händen, an 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 Service-Techniker ausliefert. Oft kommt dabei auch das gemeinsam entwickelte Rendezvous-Verfahren zum Einsatz: GO! Kurier und Service-Techniker treffen sich an einem logistisch günstigen Ort, um das fehlende Ersatzteil schnellstmöglich zu übergeben.



Durch die hohe GO! Stationsdichte und 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. Das weiß auch Jörg Oßenbrink, Senior Manager Logistics am Standort Harsewinkel, zu schätzen: „Diesen Service und die Flexibilität konnte uns bisher kein anderer Expressdienstleister bieten. Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und die zuverlässige Service-Qualität von GO! ist die Basis für den Erfolg unseres Logistikkonzepts. Daher ist es auch unser gemeinsam erklärtes Ziel, dieses Geschäftsmodell auf weitere Kunden in Deutschland und Europa zu übertragen.“

## Über arvato

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

## Über GO! Express & Logistics

GO! Express & Logistics ist Deutschlands größter konzernunabhängiger Anbieter von Express- und Kurierdienstleistungen. Das weltweit operierende Partnernetzwerk wurde 1984 gegründet und umfasst aktuell über 100 GO! Stationen in Deutschland und Europa. 1.400 Mitarbeiter und 3.000 Kuriere sorgen für den Transport von jährlich mehr als 6,5 Millionen Sendungen.

GO! bietet regionalen Kuriertransport und weltweiten Expressversand von Waren, Dokumenten und besonders zeitkritischen Sendungen an 365 Tagen im Jahr und rund um die Uhr. Maßgeschneiderte Supply Chain Solutions, branchenspezifische Industry Solutions und Special Services als Antwort auf komplexe Kundenanforderungen runden das Portfolio ab.

### Stand 09/2018

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