



Case Study: Carl Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH

Profitabel im Teleservice



Guter Service ist fast ebenso wichtig wie ein gutes Produkt, insbesondere bei so hoch komplexen Maschinen wie den Messgeräten von Carl Zeiss. Schnelle Hilfe ist vor allem bei produktionskritischen Supportanfragen essenziell. Per Teleservice mit der Desktop-Sharing-Lösung Netviewer kann Carl Zeiss viele Probleme direkt lösen oder alternativ eine Vordiagnose stellen, die die Arbeit vor Ort enorm verkürzt. Damit kann das Unternehmen seinen Kunden in Rekordzeit helfen, spart Reisekosten und arbeitet darüber hinaus voll profitabel: Außerhalb der Garantiezeit lassen sich die Services mit Netviewer komfortabel abrechnen.

Services als strategisches Geschäftsfeld

Je komplexer die Technik und je enger die Vernetzung innerhalb der Fertigung, desto wichtiger wird erstklassiger Support – zum einen für Wartungszwecke, vor allem aber im Fall von Schwierigkeiten. „Die Anforderungen unserer Kunden sind deutlich gestiegen“, erklärt Lothar Hänle, bei Carl Zeiss Industrielle Messtechnik verantwortlich für Schulung & Projekte. „Wir müssen sehr schnell reagieren und die Reparaturzeit so kurz wie möglich halten.“ Er betont außerdem, dass Service immer mehr zum strategischen Geschäftsfeld eines Unternehmens wird: Bei Carl Zeiss Industrielle Messtechnik ist der Bereich Services mit weltweit gut 700 Mitarbeitern, davon 450 im technischen Außendienst, bereits mit über einem Viertel am Umsatz beteiligt.

Besonders effizient ist der Teleservice in Verbindung mit einem visuellen Kommunikationstool, das den direkten Blick auf den Kundenbildschirm ermöglicht. Carl Zeiss hatte dafür eine eigene Lösung entwickelt, die aber verschiedene Einschränkungen aufwies, beispielsweise die schlechte Durchdringung von Firewalls und der hohe administrative Aufwand pro Neukunde durch die Installation kundenspezifischer Software.

Mit rund 1.500 Beschäftigten operiert die Carl Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH in weltweit über 100 Vertriebs- und Servicecentern und setzt mit ihren vielfältigen Messgeräten immer wieder neue Standards. Mit dem Ausbau der Services und Dienstleistungen reagiert das Unternehmen auf die wachsende Nachfrage am Markt und vollzieht damit den Wechsel vom Gerätehersteller zum umfassenden Systemanbieter.



Eine neue Lösung sollte folgende Anforderungen erfüllen:

- Problemlose Verbindung trotz Firewalls
- Keine Installation oder Konfiguration beim Kunden
- Integrierte Abrechnung der Services
- Umfangreiches Benutzermanagement
- Einfache, intuitive Bedienung

Faktura per integrierter Datenabfrage

Netviewer erwies sich als beste Lösung, speziell mit einem eigenen Netviewer Enterprise Server in der so genannten demilitarisierten Zone. Durch die nahtlose Integration in die bestehende IT-Architektur kann das Unternehmen sämtliche Services nach Ablauf der Garantie je nach Aufwand direkt fakturieren. Eigens dafür wurde im Startdialog eine Kundenabfrage integriert, mit der alle relevanten Daten gesammelt und ausgewertet werden können.

„Das Potenzial ist enorm: In der Gewährleistungsphase sparen wir Kosten, danach können wir alle Services abrechnen und arbeiten damit profitabel“, beschreibt Lothar Hänle die Vorteile. Netviewer wird weltweit täglich für vielfältige Zwecke eingesetzt:

- Bei schwierigen Messaufgaben hilft das Team per Netviewer bei der Programmierung und beantwortet alle Anwenderfragen.
- Technische Defekte werden schnell diagnostiziert und dann sofort behoben. Ist trotzdem ein Kundenbesuch erforderlich, verkürzt die vorangegangene Diagnose die Arbeitszeit vor Ort, indem bereits die richtigen Ersatzteile mitgebracht werden.
- In komplexen Problemfällen können Experten ohne Reiseaufwand hinzugezogen werden.
- Mit dem Dateitransfer werden außerdem Updates, Prüfpläne und Ähnliches unkompliziert zwischen den Rechnern ausgetauscht.

Alles in allem: große Klasse

Mit Netviewer können die Mitarbeiter gerade umfangreichere Probleme auch mal kurzfristig lösen, so dass die Produktion nicht stillsteht, sondern zumindest gedrosselt weiterlaufen kann, bis das richtige Ersatzteil eintrifft. „Der Service ist wirklich klasse“, resümiert Hänle. „Wir können unglaublich schnell reagieren, senken die Kosten und die Kunden sind ebenso überzeugt wie wir.“ Davon profitieren bald auch die globalen Servicegesellschaften von Carl Zeiss: Netviewer wird bereits in Europa und den USA eingesetzt, sukzessive erfolgt dann die Einführung in Asien.

„Das Potenzial ist enorm: In der Gewährleistungsphase sparen wir Kosten, weil wir nicht so oft zum Kunden müssen, danach können wir alle Services abrechnen und arbeiten damit profitabel.“

LOTHAR HÄNLE
MANAGER TRAINING & PROJECTS

Vorteile auf einen Blick

- Schnelle Reaktion und Reparatur mit visuellem Teleservice
- Enormes Sparpotenzial bei dienstlichen Reisen
- Effektive Vordiagnose für komplexere Fälle
- Faktura durch integrierte Serverlösung
- Individuell angepasste Datenabfrage beim Kunden
- Große Begeisterung bei den Kunden
- Ohne Installation, ohne Firewall-Probleme

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0

France: Paris +33 (0) 1 414 907 95

Italia: Milano +39 02 479 507 81

Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00

Österreich: Wien +43 1 532 1612-0

Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0

UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer