



das Herstellercenter geschickt. Bei den Herstellern von Netzwerkkomponenten verlief der Prozess ähnlich. Auch hier wurden die fehlerhaften Teile an den Logistikstützpunkt des Herstellers 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.“



Oliver Fischer, Leiter Informationstechnologie



wir uns davon überzeugen, dass die Zusammenarbeit mit Technogroup einwandfrei funktionierte. Gewähr bei Fuß, und innerhalb kürzester Zeit ist ein Servicemitarbeiter da und hat auch noch die notwendigen Teile dabei“, beschreibt Alexander Thiel den Service von Technogroup. 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 ein überzeugendes Preis-/Leistungsverhältnis war mit ausschlaggebend für die Wahl des Serviceproviders Technogroup.

„Es ist eine wesentlich bessere Zusammenarbeit, wenn man auf Augenhöhe seiner Ansprechpartner ist“, bringt Oliver Fischer die Zusammenarbeit auf den Punkt. Fakt ist, dass die Loewe AG plant, weitere in der Zukunft auslaufende Hersteller-Serviceverträge an Technogroup zu übertragen.

Fazit

„Als mittelständischer Serviceprovider mit hervorragenden Service-spezialisten haben wir es in nur einem Jahr geschafft, die Wartung für die Loewe AG von anfänglich 9 auf 45 Geräte auszudehnen, und weitere werden folgen. Bestätigt wurde uns auch, dass die Erwartung an die persönliche, individuelle Betreuung und unsere außergewöhnliche Flexibilität, auf die Loewe großen Wert legt, sogar noch übertroffen wurde“, so Claus Fischer, Geschäftsführer der Technogroup IT-Service GmbH. „Und darauf sind wir stolz.“

LOEWE.

Der Service von Technogroup – mehr als eine Versicherung

Die IT-Verantwortlichen der Loewe AG befanden sich in Aufbruchstimmung. Der Bereich IT-Wartung wurde als verbesserungswürdig erkannt. „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 hat überzeugt und das Angebot hat uns angesprochen. Während einer Testphase konnten



ANWENDERSTORY UNTERHALTUNGSELEKTRONIK

Technogroup IT-Service GmbH

Telefon + 49-(0)-6146/83 88-0
 Telefax + 49-(0)-6146/83 88-22
 E-Mail: hotline@technogroup.com
 www.technogroup.com

Technogroup IT-Service GmbH
 Feldbergstraße 6 • 65239 Hochheim

10480109-1



Mit High-Tech, Qualität und Erfahrung zum Erfolg ... „Made in Germany“

Unter dem Motto „Mit High-Tech, Design und Qualität zum Erfolg“ hat sich die Loewe AG als Maßstab für Innovation in der Branche Consumer Electronics etabliert. Und dies mit Entwicklung, Design und Produktion in Kronach, im Naturpark Frankenwald.

Mit kurzen Wegen, dank seiner flächendeckenden Servicestützpunkte, stellt Technogrup als Serviceprovider sicher, dass viele IT-Komponenten von Loewe immer in einem einwandfreien Zustand sind und die EDV-basierten Abläufe nicht durch Verfügbarkeitsprobleme beeinträchtigt werden.

Ein echter Loewe

Der Naturpark im Frankenwald liegt mitten in Europa im Norden Bayerns und gehört zum Wirtschaftsraum Oberfranken. Als Grenzlandgebiet sah sich Oberfranken schon immer besonderen Herausforderungen ausgesetzt, daher verwundert es nicht, dass der Frankenwälder als geradeaus, unverfälscht und heimatverbunden charakterisiert wird. Im Herzen dieser wunderschönen Region liegt die geschichtsträchtige Stadt Kronach, der Hauptsitz der Loewe AG.



Loewe führend in Home-Cinema-Lösungen

Die Loewe AG zählt nach bewegter Geschichte, die bis ins Jahr 1923 zurückreicht, heute zur führenden Premiummarke im Bereich der Consumer Electronics. Pioniergeist und Innovationen prägen die Firma von Beginn an, seit der Forscher und Unternehmer Dr. Siegmund Loewe die Firma in Berlin gegründet hatte. Einer der vielen Meilensteine, die sie in ihrer erfahrungsreichen Geschichte gesetzt hat, war der erste europäische Sterefernseher im Jahr 1981.

Gutes Aussehen verpflichtet

Heute umfasst das Portfolio Fernseher, DVD-Recorder, Harddisk-Recorder, Blu-ray-Player, HiFi-Anlagen und Lautsprecher, die zu eleganten und ansprechenden Home-Cinema-Systemlösungen komponiert werden und deren Komponenten in Technik und Design perfekt harmonisieren.

Loewe ist Marktführer für Premium-Home-Cinema-Lösungen in Europa. Die Produkte bestechen durch klare, präzise und elegante Formen und beeindruckenden Minimalismus. Mehr als 200 Designpreise aus dem In- und Ausland sprechen für das exklusive Erleben.

Mit festen Verbindungen

Am Firmensitz in Kronach entwickeln, designen und produzieren mehr als 120 Ingenieure und 1.000 Mitarbeiter mit hoher Leistungsbereitschaft High-Tech vom Feinsten. Das Ergebnis kann dann der Kunde in über 50 Ländern bewundern und kaufen. Damit wird die Loewe-Mission wahr, die da lautet:

„Wir begeistern unsere Kunden durch Produkte mit zeitloser Ästhetik und exklusiver Individualität, mit sinnvoller Technik und einfacher Bedienung.“



Wettbewerbsfähig durch Qualität „Made in Germany“

Zielgruppenorientierte Formgestaltung, Schaffung von Designmerkmalen, innovative Aufstellvarianten und Systemlösungen – verbunden mit Best-in-Class-Bildqualität durch Loewe-spezifische Technologie – ist nur eine Seite der erfolgreichen Loewe Story.

Einen entscheidenden Anteil haben außerdem die modernen Produktionsanlagen, ein effizientes Logistiksystem, ein hoher Automationsanteil mit nur 5% direkten Lohnkosten, der integrierte Produktionsentstehungsprozess mit seiner optimierten Fabrikauslastung durch ein variables Schichtmodell, verbunden mit einem hohen Grad an Flexibilität und Qualitätsbewusstsein. Das – und eine stets funktionierende IT – ist die Basis für eine wettbewerbsfähige Produktion in Deutschland.

Das Loewe-Informationszentrum

Server von HP, Speicher von EMC und NetApp sowie Netzwerkkomponenten von Cisco sind die Basis der Loewe-IT. Warenwirtschaft, Prozesssteuerung und Entwicklungsaufgaben werden mit Windows- und UNIX-basierten Systemen sichergestellt. Zur Gewährleistung der Ausfallsicherheit betreibt Loewe zwei Rechnerräume in getrennten Brandabschnitten. Die Redundanz wird mit VMWare ESX und im SAP-Umfeld mit zwei identischen HP-UX-Systemen garantiert.

Ziele und Meinungen vom IT-Knowledge-Center

17 erfahrene Spezialisten unterstützen Oliver Fischer, IT Director bei der Loewe AG, bei der IT-gestützten Abbildung der globalen Unternehmensprozesse. Ziel der IT-Verantwortlichen ist es, dass alle Loewe-Tochtergesellschaften international auf einer einheit-

lichen Systemlandschaft arbeiten. Bedingt durch die vielfältigen landestypischen, aber auch durch die verschiedenen nationalen Anforderungen aus den Tochtergesellschaften, wird an diesem Ziel mit hoher Priorität gearbeitet. Pilotprojekt ist ein CRM-System, schlank und auf die Bedürfnisse von Loewe abgestimmt, das alle Vertriebstöchter gemeinsam nutzen können und in allen Märkten eingesetzt wird.

„Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass es für unsere Bedürfnisse der richtige Weg ist, fertige Lösungen zu kaufen und dann auf unsere Vorgaben anzupassen“, beschreibt Jürgen Hader, Windows-Spezialist bei Loewe, die Vorgehensweise bei der Auswahl neuer Softwarelösungen.

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 ergänzend 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. Wir haben auch unsere Erfahrung im Bereich Clustersysteme und dabei erlebt, dass Störungen die komplette Produktion zum Stillstand bringen können. Verständlich, dass die Geschäftsführung darüber nicht erfreut war und wir daraus die notwendigen Konsequenzen gezogen haben.“

Service by Design

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 ▶

