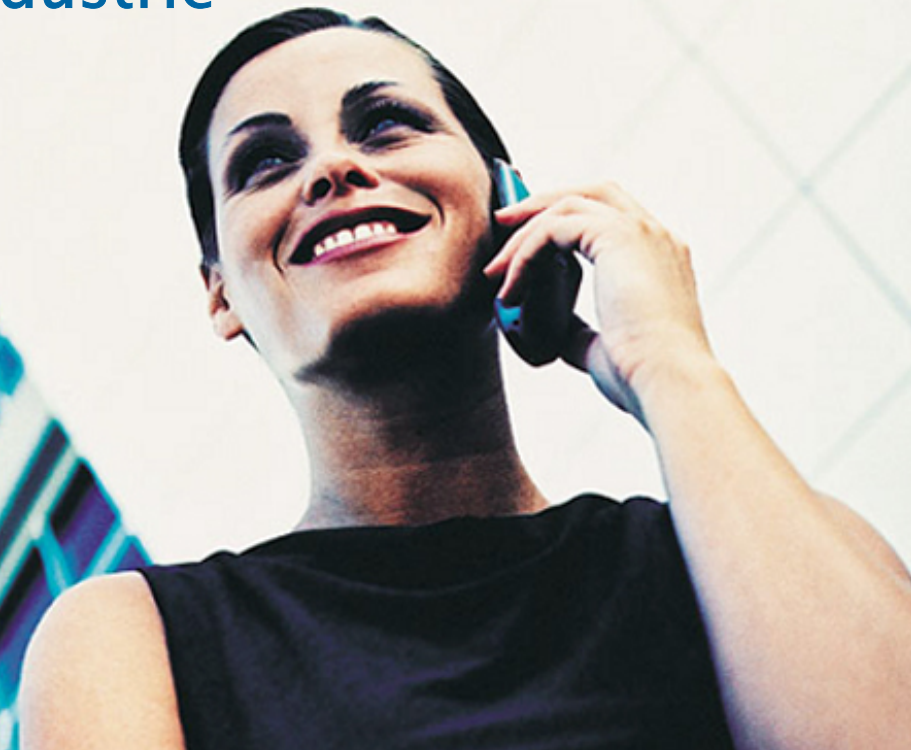


Kundenbindung durch flexible After-Sales-Prozesse in der Mobilfunkindustrie

Thorsten Thiel
Duisburg, 15.04.2005



arvato's Dienstleistungen

Herausforderung Kundenbindung

Lösungsansätze in der Praxis



BERTELSMANN

Revenue: EUR 3.64 bill.
EBITA: EUR 261 mn.
Employees: > 34,000



arvato services

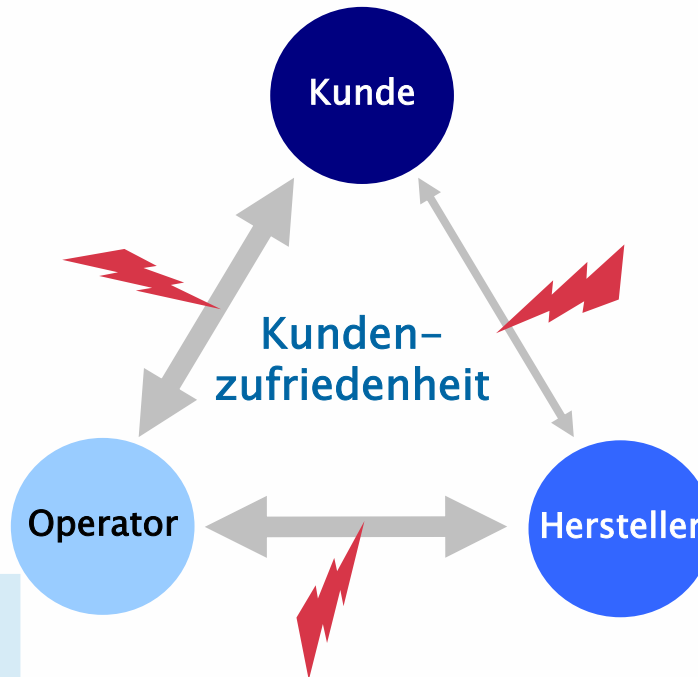
Revenue figures relate to the fiscal year 2003

arvato's Dienstleistungen

Herausforderung Kundenbindung

Lösungsansätze in der Praxis

- Kommunikation unmöglich
- Datenverlust
- Unzufriedener Kunde

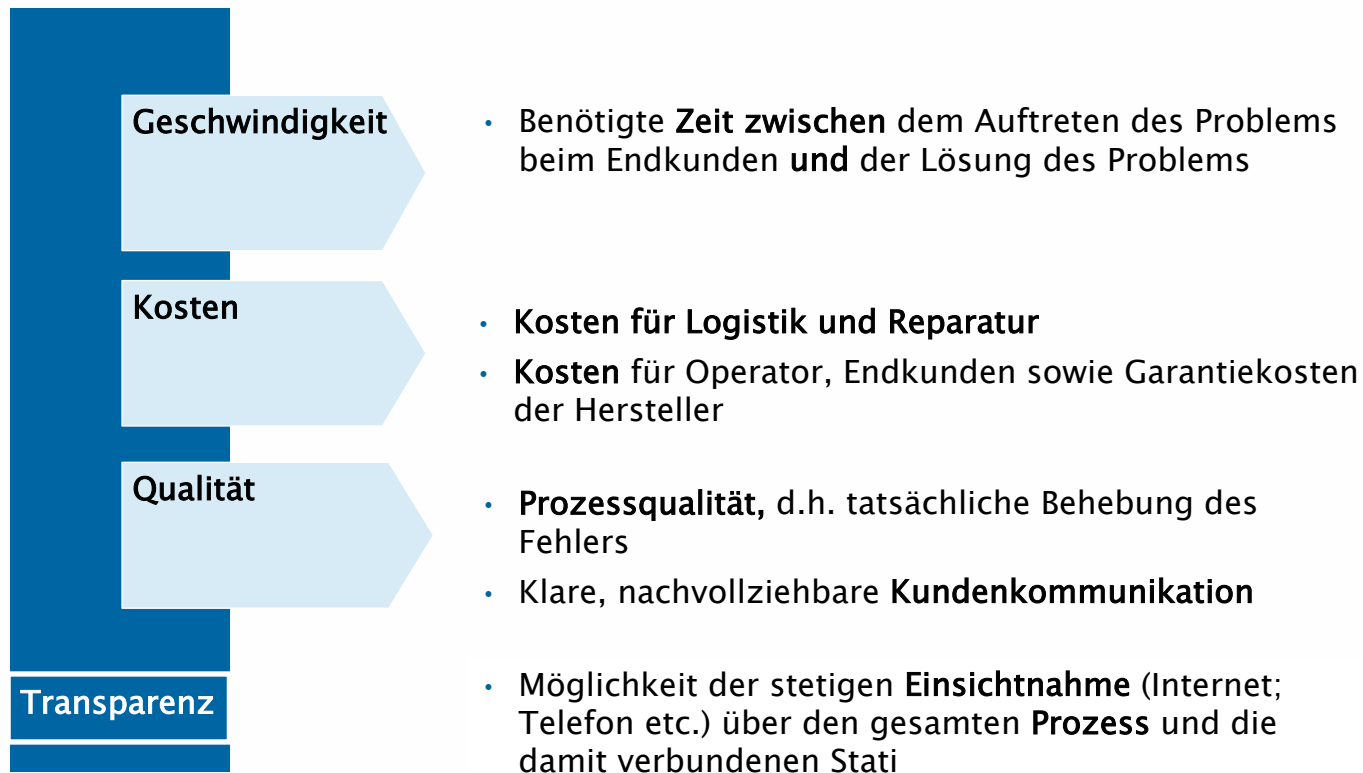


- Verlust von Airtime/Umsatz
- Abwanderung des Kunden
- Wahrnehmung der Marke
- Zusatzkosten

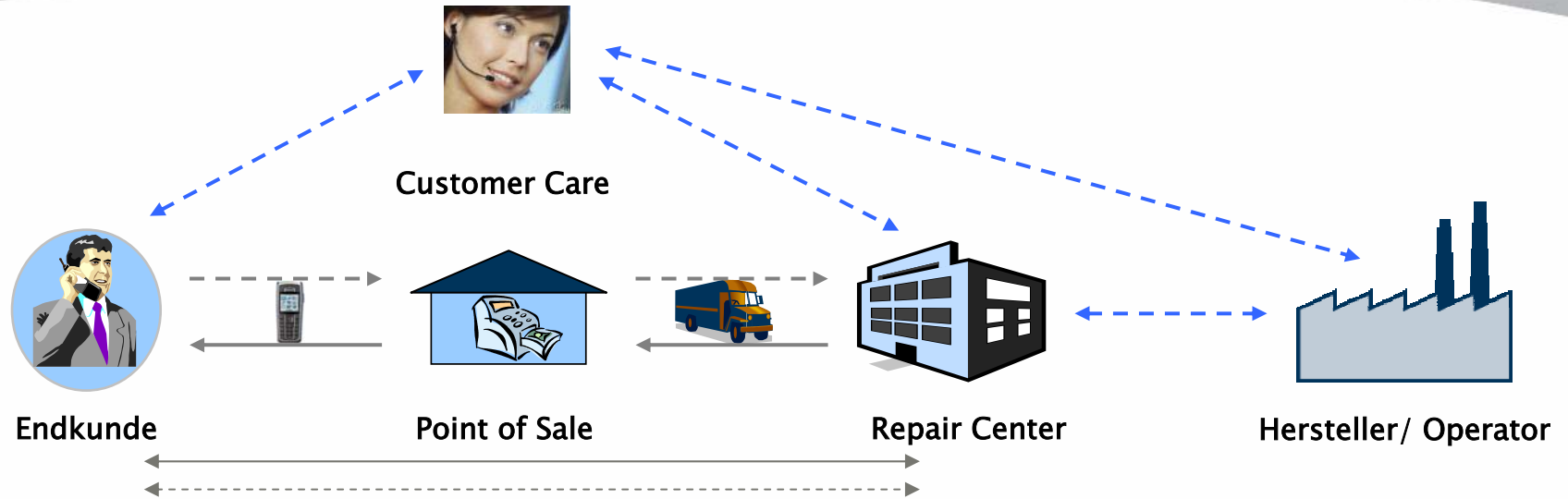
- Zusatzkosten (u.a. Garantie)
- Wahrnehmung der Marke

Ein defektes Endgerät kann zu einer empfindlichen Störung ansonsten stabiler Kundenbeziehungen im stark umkämpften Mobilfunk-Markt führen.

Der Dienstleister im After-Sales-Bereich ist für die wesentlichen Einflußgrößen auf die Kundenzufriedenheit verantwortlich



Überblick After-Sales-Prozess



IT zur Prozesssteuerung und Transparenz

- Webbasiertes System
- Europaweite tag-gleiche Sammlung vom PoS
- Online Track & Trace
- Technische Doku-Unterstützung

- Einstellung von Swap-Aufträgen
- Verwaltung des Swap-Pool Bestandes
- Reichweitenanalyse

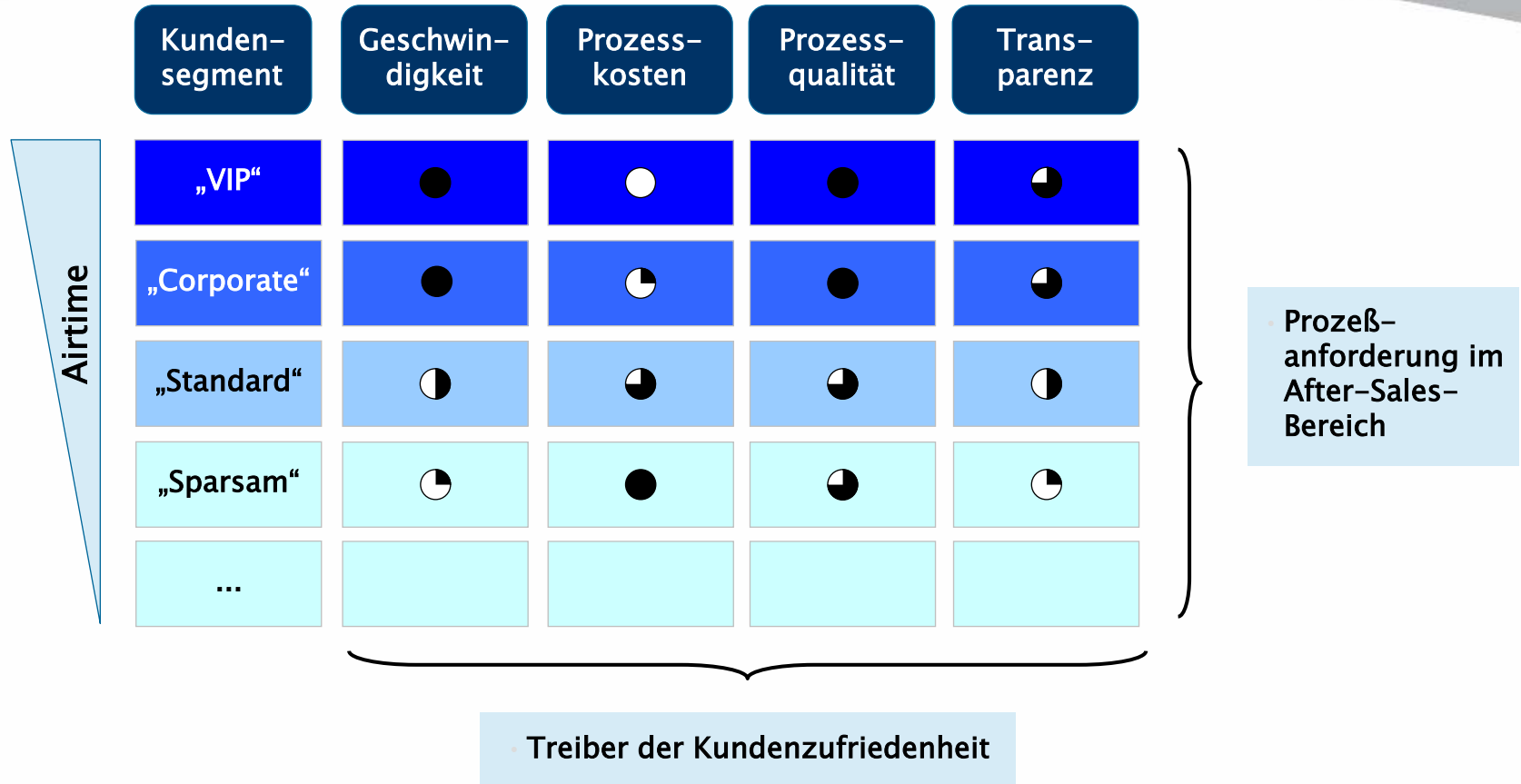
- Repair Level 1-3
- Qualitätskontrolle
- Kosten-voranschlag
- Zertifizierung aller Hersteller

- WAP-/GPRS-UMTS-Settings
- Upgrades / Updates
- Individualisierung
- ...

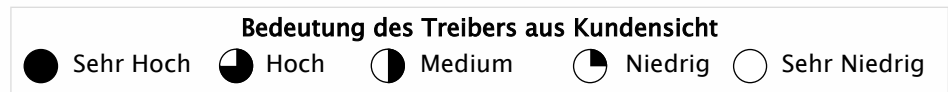
- Webbasiertes System
- Online Track & Trace

- > Informationsfluss
- - -> Defektes Mobiltelefon
- > Repariertes Mobiltelefon

Prozeßanforderungen nach Kundensegment



- Segmentierung kann nach Hersteller oder Netzbetreiberkriterien vorgenommen werden.



arvato's Dienstleistungen

Herausforderung Kundenbindung

Lösungsansätze in der Praxis

Jedes Reparaturkonzept weist seine individuellen Vor- und Nachteile auf und ist in Abhängigkeit vom Kundensegment auszugestalten

Reparaturkonzept	Pros	Cons
Individualreparatur ohne Leihgerät	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten bleiben erhalten • Keine Kosten für Ersatzgeräte 	<ul style="list-style-type: none"> • Vergleichsweise hohe Durchlaufzeiten • Vglw. hoher Airtime-Ausfall
Individualreparatur mit Leihgerät	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Airtime – Ausfall • Kundendaten bleiben erhalten • Kein Refurbishment notwendig 	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten für Gerätepool • Wartezeit für eigenes Gerät • Datenschutz und Bedienung
POS-Reparatur	<ul style="list-style-type: none"> • Vergleichsweise geringe Reparaturzeiten • Kein Transportaufwand 	<ul style="list-style-type: none"> • Lagerkosten durch Ersatzteile • Schulungsnotwendigkeit • Verfügbarkeit Skills, ET, Equipment
SWAP	<ul style="list-style-type: none"> • Vglw. geringe Durchlaufzeiten bei komplexen Reparaturen • Erhalt eines neuwertigen Gerätes 	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten für Swapperätelager • Kosten für Refurbishment
1:1 Tausch	<ul style="list-style-type: none"> • Vglw. geringe Durchlaufzeiten • Erhalt eines neuwertigen Gerätes • Einfache Bedienung 	<ul style="list-style-type: none"> • Verlust individueller Daten • Anwesenheit bei Abholung

... umrahmt von leistungsfähiger Logistik und IT

- **Verschiedene Kundensegmente verlangen nach unterschiedlichen After-Sales- und Logistik-Lösungen die sowohl Kosten, Geschwindigkeit als auch Qualität berücksichtigen**
- **Die Steuerung der Prozesskosten und der Durchlaufzeit erlauben den Netzbetreibern und Herstellern eine weitere Segmentierung des Kundestammes und damit kundenspezifische Lösungen**
- **Kompetenz in Logistik und After Sales eine Möglichkeit der Differenzierung**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Thorsten Thiel
Mitglied der Geschäftsleitung

Tel.: +49 5241 80 41002
Mobile: +49 171 2280091
Email: thorsten.thiel@bertelsmann.de

