

# Effizienter Support für Logistik-Systeme: Qualität produzieren – nicht nur reagieren!

## Eine Lebensversicherung für Kundensysteme

**Logistik im Dienst der Kunden – rund um die Uhr: 7 x 24 Stunden heißt die aktuelle Zauberformel der Hochverfügbarkeit. Überall in der Logistik, insbesondere in Lager- und Distributionszentren, bedeutet jede Minute Ausfallzeit bares Geld. Was also tun, wenn der „worst case“ eintritt, wenn der Lagerrechner stottert, Funk Terminals auf „Schwarz“ schalten, Regalbedien-geräte stillstehen?**

Die Standardlösung der Standardsoftwarefirmen greift hier nicht: Da hilft kein Internet-Download und kein Call Center. Moderne Lager und Distributionszentren sind in Anforderungen und Leistungen hoch komplex und daher auch die Systeme untereinander sehr verschieden. Wer hier helfen will, der muss tief mit den Feinheiten des einzelnen Kunden vertraut sein und über die technischen Möglichkeiten verfügen, Soforthilfe zu leisten. Schnelle Reaktionszeiten – auch zu ‚unchristlichen‘ Zeiten – sind in der Regel nicht durch einen Vor-Ort-Einsatz, sondern nur durch ein leistungsfähiges Remote Access Verfahren zu gewährleisten. Und durch Experten, die für die Störungsbehebung auch mit Leib und Seele zur Verfügung stehen. Viele Anbieter machen sich das Thema Support einfach: Ein Kollege aus dem Projektteam bekommt das Bereitschaftshandy in die Hemdtasche gesteckt und ist eine Woche lang Anlaufstelle für die Anrufe von drei, vier Kunden – egal ob nachts in der Kneipe oder tags bei seinem neuen Projekt, das eigentlich seine ganze Aufmerksamkeit beansprucht. Die Praxis zeigt: Darunter leidet die Qualität. Für den Mitarbeiter ist es ein lästiges Übel, der Kunde bleibt auf seinem Problem sitzen – und beide zusammen vertun die Chance, Service als vorbeugende Aktion zu nutzen, die Qualität produziert, statt nur zu reagieren. Qualität und hohe Verfügbarkeit – das sind die Ziele, denen sich das inconso Support Center in Dresden verschrieben hat. Ein 15-köpfiges Team, das sich ausschließlich der Betreuung bestehender Warehouse Management Systeme widmet, bietet den Kunden einen erstklassigen Service. Die Mitarbeiter betreuen die Systeme aktiv, halten ihr Know-how während des gesamten Produktlebenszyklus ständig aktuell und können so auch noch 6 oder 8 Jahre nach Einführung qualifizierte Soforthilfe leisten.

Das Support Center stellt eine Art Lebens- und Funktionsversicherung für die betreuten Kunden-Systeme dar. Und wie bei jeder Versicherung rechnet sich die nötige „Prämie“ im Schadensfall sofort. Laut Computerwoche werden 40 % der Total Cost of Ownership (TCO) durch die Downtime von IT-Systemen verursacht. Solche Stillstandszeiten zu reduzieren oder durch aktive Prävention zu verhindern, das ist im Support Center seit Jahren bewährte Praxis.

### Support aus Leidenschaft

„Alle Teammitglieder haben Hochschulabschluss und langjährige Erfahrung“, unterstreicht Support Center Leiter Ralf Winter „und wir alle machen



Ralf Winter,  
Leiter inconso Service Center

Support aus Leidenschaft! Dabei haben wir keine organisatorische Trennung zwischen verschiedenen Service-Levels, sondern neben den Experten, die die Anwendungen exakt kennen, auch direkten Zugriff auf die Spezialisten für Oracle, Betriebssystem und Netzwerk.“ Kleine Supportteams sind für jeweils mehrere Einzelkunden verantwortlich. So können sich die Betreuer voll auf ihre Kunden konzentrieren und einander in der Bereitschaft ablösen. Über Remote Access via VPN hat der Betreuer direkten Zugriff auf die Systeme der Kunden und kann die Supportanforderungen live recherchieren und umsetzen. Im Hintergrund stehen kundenspezifische Testsysteme und Datenbanken zur Verfügung, auf denen Störungen nachgestellt und Lösungen getestet werden können. Selbst



außerhalb der klassischen Bürozeiten sind die Betreuer daher innerhalb kürzester Zeit in der Lage, auf Supportanforderungen zu reagieren. Die Betreuungs-Statistik zeigt, dass bei mehr als 98 % der Anfragen keine zwei Minuten vergehen, bis eine qualifizierte fallbezogene Bearbeitung aufgenommen wird.

### Präventiv und proaktiv

Aber die Dienstleistung geht über die klassische Störungsbehebung inzwischen weit hinaus. Das Support Center setzt für die Präventivwartung moderne Tools ein, mit denen Applikationen, Datenbanken und Systeme ständig überwacht werden können. Automatisch lassen sich eine Vielzahl von Frühindikatoren auswerten und damit bevorstehende, betriebsbehindernde Situationen bereits im Vorfeld identifizieren und unterbinden. Mit überschaubarem Dienstleistungsaufwand werden somit massive Stillstandskosten vermieden. Das Support Center hält engen Kontakt mit den Kunden, macht sie auf aktuelle und bevorstehende Veränderungen bei Hardware, Datenbanken und Betriebssystemen aufmerksam und führt die Upgrades durch. Dies gilt selbstverständlich auch für weitergehende inhaltliche Kundenwünsche. Änderungen und Erweiterungen der Applikation, Migration auf neue Softwareversionen werden routiniert durchgeführt. Qualität und hohe Verfügbarkeit werden dadurch zum sicheren Erfolgsfaktor. Rund 25 Unternehmen nutzen diesen Service bereits für über 50 Lagerstandorte. Das inconso Support Center steht das ganze Jahr und rund um die Uhr bereit: Im Dienst der Logistik-Kunden.