

ANWENDERBERICHT AVAYA

TELEKOMMUNIKATION

STÖRUNGSFREIE KOMMUNIKATION DANK KOFFERRAUMBELIEFERUNG

Avaya entwickelt, baut und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Kunden weltweit, darunter 90 Prozent der Top 500 Unternehmen. Das Unternehmen ist Marktführer im Bereich Internettelefonie.

DIE HERAUSFORDERUNG

- ▶ Deutschlandweit waren bei der Einführung der Kofferraumbelieferung 1.500 Service-Techniker im Einsatz, um ab 6:00 Uhr Störungen in den Kommunikationsnetzen schnellstmöglich zu beheben.
- ▶ Zum Projektstart 1997 erfolgte die Distribution über 100 unbewirtschaftete Läger.
- ▶ Hohe Mietkosten, eine hohe Kapitalbindung bei Ersatzteilen sowie der uneffiziente Einsatz der Techniker waren die Folge.

DIE LÖSUNG

- ▶ Kofferraumbelieferung im NachtExpress.
- ▶ 1997: Start des Feldversuchs mit jeweils 40 Technikern in den Regionen Hannover, Frankfurt und Kempten; Integration der Regionalläger.



- ▶ 1999: Einführung des neuen Versandsystems zur Automatisierung der Kofferraumbelieferung; Sendungen und Retouren werden via DFÜ gemeldet.
- ▶ 2000: Einführung der Warenabliefer- und Warenrückholscannung; Implementierung von Track & Trace.
- ▶ Seit 2001 zentrale Auslieferung der Waren über das neue Zentrallager in Dietzenbach.
- ▶ Bestellungen der Techniker erfolgen bis 16:00 Uhr bei Avaya, Anmeldung der Sendungen und Retouren bis 18:00 Uhr; Zustellung erfolgt vor 6:00 Uhr.
- ▶ Seit 2005 Zustellung an weitere Abstellplätze.

VORTEILE

- ▶ Erhöhung der Zustellqualität von 79 Prozent im Jahr 1997 auf 98 Prozent im Jahr 2009.
- ▶ Reduzierung der Lagerfläche von 50.000 qm auf 11.400 qm und der Kapitalbindung von 79 Millionen Euro auf 45 Millionen Euro.

„Mit der Kofferraumbelieferung haben wir unseren After Sales Service enorm verbessern und so die Kundenzufriedenheit nachweislich erhöhen können. Gerade in unserer Branche ist dies natürlich ein enormer Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Anbietern“, so Richard Bicherl bei Avaya.

Kontakt:

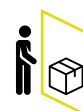
nox NachtExpress
Yvonne Kröpelin
unterstuetzung@kontaktlose-logistik.de

Ihr Kontakt zum Marktführer:

Telefon: 02203 935115-648

E-Mail: vertrieb@besser-nox.de

nox NachtExpress ist eine Marke der Innight Express Germany GmbH



**KONTAKTLOSE
LOGISTIK**