

# BERICHTE AUS DER PRAXIS



## VON HAUS ZU HAUS:

### *IT-HAUS REALISIERT BUNDESWEITEN DRUCKERSERVICE FÜR BAUHAUS*

Die Bauhaus AG ist ein internationales Handelsunternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und zählt zu den größten Baumarktketten Europas. Im Frühjahr 1960 eröffnete Bauhaus in Mannheim sein erstes Fachzentrum. Durch die Bündelung verschiedenster Fachsortimente unter einem Dach – in Selbstbedienung – setzte das Unternehmen damals wie heute Maßstäbe für den Handel. Eine riesige Auswahl, erstklassige Qualität zu günstigen Preisen und eine gute Erreichbarkeit gehörten von Anfang an zu den Grundprinzipien. Alle Fachzentren füh-

ren ausschließlich hochwertige Produkte aus den Bereichen Werkstatt, Haus und Garten. Das Sortiment umfasst mehr als 120.000 Qualitätsprodukte in 15 Fachgeschäften. Aktuell ist Bauhaus in 19 Ländern mit über 260 Fachzentren vertreten, davon allein 161 in Deutschland. Das Unternehmen beschäftigt aktuell mehr als 18.500 Mitarbeiter, die einen Jahresumsatz von knapp sechs Milliarden Euro erwirtschaften.

► [www.canyon.com](http://www.canyon.com)

**Um sich ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können und Kosten zu senken, lagern immer mehr Unternehmen den Support für ihre Hardware aus. Viele Kunden entscheiden sich dabei bewusst für einen Partner wie die IT-HAUS GmbH, der neben dem Service Desk auch weitere Leistungen im IT-Betriebsumfeld anbietet. So profitiert die Bauhaus AG mit ihren mehr als 160 deutschlandweiten Fachcentren von einem umfassenden IT-HAUS-Servicekonzept für seine gesamte Druckerflotte.**

### AUSGANGSPOSITION

Um reibungslose betriebliche Abläufe in seinen bundesweiten Fachcentren zu gewährleisten, arbeitete Bauhaus bereits seit Jahren mit verschiedenen Lieferanten und Servicepartnern in ganz Deutschland zusammen, darunter auch die IT-HAUS GmbH. Dabei erwies sich IT-HAUS nicht nur als zuverlässiger Hardwarelieferant, sondern auch als einer der wenigen Partner, die in der Lage waren, einen flächendeckenden IT-Service aus einer Hand zu anzubieten. Bauhaus plante, die in die Jahre gekommene Druckerflotte sowohl in seiner Deutschlandzentrale in Mannheim als auch in den bundesweiten Filialen Schritt für Schritt abzulösen. Als Erstes galt es alle Drucker im A3-Format auszutauschen. So lag es nahe, dass sich der Kunde auf der Suche nach einem günstigen und platzsparenden Gerät zunächst an die IT-HAUS GmbH in beratender Funktion wandte. Nachdem ein geeignetes Modell gefunden wurde, sollte IT-HAUS nicht nur die Lieferung, sondern auch den flächendeckenden Reparatur- und Wartungsservice der Geräte übernehmen. Dadurch erhoffte sich Bauhaus vor allem eine Entlastung seiner eigenen Servicemannschaft.

### ANFORDERUNGEN UND ZIELE

- bedarfsgerechte Lieferung
- deutschlandweiter Service durch einen Ansprechpartner
- Kosteneffizienz
- einheitliche Preisstruktur

### LÖSUNG

In einem ersten Schritt erarbeitete IT-HAUS in enger Absprache mit Bauhaus ein maßgeschneidertes Servicekonzept für die gewünschten Drucker, das sich später flexibel auf weitere Geräte ausdehnen ließ. So startete das Projekt mit dem Rollout von 130 A3-LED-Farbdruckern des Herstellers Oki, die weniger Platz beanspruchten als jedes vergleichbare A3-fähige Gerät und damit optimal für den Einsatz am Point of Sale geeignet waren. Als zertifizierter Oki-Partner ist die IT-HAUS GmbH über einen Zeitraum von 5 Jahren fester Servicepartner für die gesamte Abwicklung. Gleiches gilt seither für alle Neugeräte, die Bauhaus nach Bedarf bei IT-HAUS einkauft: Diese werden durch den Field Service von IT-HAUS deutschlandweit termingerecht ausgerollt und dank zahlreicher Herstellerpartnerschaften flexibel mit Garantieverlängerungen von bis zu vier Jahren versehen.

Dabei verläuft die Serviceabwicklung nach einem einheitlichen Schema: Die Mitarbeiter melden jeden Fall wie etwa Papierstau oder Verarbeitungsfehler telefonisch an den internen Bauhaus-Service Desk am Standort Mannheim. Dort werden Modell und Seriennummer des Gerätes, Art der Störung (gegebenenfalls mit Fehlercode), das Gerätemodell sowie Anschrift und Kontaktdaten des jeweiligen Ansprechpartners notiert und per E-Mail an IT-HAUS weitergegeben (First-Level-Support). Dazu hat IT-HAUS eine eigene E-Mail-Adresse für den Kunden einge-

richtet. Die Tickets werden durch das kompetente Serviceteam in Föhren zusätzlich mit einer eigenen Ticketnummer versehen, qualifiziert und im zentralen Ticketsystem weiterverarbeitet. Vor-Ort-Services wie der Austausch oder die Reparatur des fehlerhaften Druckers werden von hier aus an den Field Service weitergeleitet und dank zahlreicher Geschäftsstellen bundesweit schnell und zuverlässig realisiert. Dabei erfolgt die Wiederherstellung in der Regel „Next Business Day“ bzw. per Ausrollung eines Ersatzgerätes vor Ort. Um im Bedarfsfall schnell reagieren zu können, bevorratet IT-HAUS zudem ein gewisses Kontingent an Neu- und wiederhergestellten Geräten sowohl in Föhren als auch in eigens eingerichteten Außenlagern in Ballungsgebieten beziehungsweise bei den Technikern vor Ort.

Um in einem weiteren Schritt die bestehenden A4-Monochrom-Drucker des Herstellers HP abzulösen, hat der Kunde ferner Modelle verschiedener Hersteller getestet, darunter Kyocera, HP und Lexmark. So hat IT-HAUS seit dem Start dieses Servicekonzeptes bereits neben insgesamt circa 170 Oki A3-Farbdruckern weitere ca. 1.200 Lexmark A4-Schwarz-Weiß-Drucker in das bestehende Konzept integriert. Darüber hinaus zeichnet IT-HAUS seit Mitte 2013 für die zuverlässige Tonerversorgung aller Neu- und Bestandgeräte an den einzelnen Standorten verantwortlich.

### VORTEILE

- zusätzlich zu Reparaturleistungen Lieferung von Neugeräten und Tonerversorgung
- Preisvorteile durch Partnerschaften mit zahlreichen Herstellern
- breites Portfolio und hohe Herstellerqualifizierung
- umfassende Beratung
- hochqualifizierte und erfahrene Mitarbeiter
- Entlastung des unternehmenseigenen Service Desk
- schnelle Abwicklung deutschlandweit

### NUTZEN

Als alleiniger Entscheidungsträger profitiert der Kunde vom Rundum-Sorglos-Paket der IT-HAUS GmbH – von der umfassenden Beratung bis hin zu Lieferung und Support, und kann sich ganz auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Das flexible Konzept lässt sich auf Wunsch jederzeit um weitere Geräte (zum Beispiel MFP) oder Zusatzdienstleistungen wie etwa die Entsorgung der Altgeräte ergänzen – und dies alles aus einer Hand.

### HARDWARE

- 130x Oki C821n A3-LED-Farbdrucker
- ca. 40x Oki C831 A3-LED-Farbdrucker
- ca. 1.200 Lexmark MS410dn bzw. MS415dn A4-monochrom-Laserdrucker

### Ihr Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



#### Torsten Gorges

Key Account Manager

Tel.: +49 6502 9208-326

E-Mail: tgorges@it-haus.com