



REFERENZ

U.I. Lapp GmbH

Mobile First statt Mobile Frust: User-Support für den Vertrieb.

Projektfeld

Ohne Kabel, Leitungen und solide Verbindungen sähe unsere Welt an vielen Orten anders aus: nämlich dunkel, starr und stumm. Dagegen setzt das Angebot der Lapp Gruppe echte „Lichtblicke“. Und zwar weltweit: Ob bei der Bühnenshow der Rolling Stones, auf Flughäfen von München bis London-Heathrow, unterm Dach des Centre Court in Wimbledon, beim Transrapid in Shanghai oder der Metro von Neu Delhi – und das sind nur einige Beispiele für den Einsatz von Produkten aus dem Hause LAPP. Das Angebot der Weltmarktführer mit Stammsitz in Stuttgart umfasst Kabel für praktisch alle Anforderungen. Dazu kommen Anschluss- und Steuerleitungen, Kabel-Zubehör sowie Daten- und Lichtwellenleiter. International beschäftigt die Lapp Gruppe rund 3.440 Mitarbeiter, die zusammen einen Jahresumsatz von über 900 Millionen € erwirtschaften.

Das größte Unternehmen der Gruppe ist die 1959 gegründete U.I. Lapp GmbH. Sie entwickelt und vertreibt hochflexible Kabel und Leitungen für vielfältigste Anwendungen – von der Nachrichtentechnik über die Automatisierung bis zu Robotiklösungen für die intelligente Fabrik von morgen.

Eine wichtige Grundlage für den Erfolg des Unternehmens ist ein hochflexibler und agiler Außendienst. Damit dieser direkt vor Ort auf jegliche Kundenanforderungen und -wünsche professionell eingehen kann, setzt der Außendienst bereits seit Jahren auf den Einsatz mobiler Endgeräte. Sie sind inzwischen von enormer Bedeutung und

müssen inklusive Anwendungen und Verbindung zuverlässig funktionieren. Gut gesagt. Und gut gelöst! Denn dazu setzt die U.I. Lapp GmbH bereits schon seit 2004 auf die Expertise von Axians. Anfangs zur umfassenden Betreuung aller Notebooks – und seit mehreren Jahren auch für den Support der mobilen End-User.

Projektanforderungen & Projektziele

Das Lieferprogramm von LAPP umfasst mehr als 40.000 verschiedene Artikel. Darüber hinaus werden für kundenspezifische Anforderungen fast täglich weitere Spezial-Kabel oder Leitungen entwickelt und gefertigt. Beim Außendienst des Unternehmens zählt somit ein intensiver Daten- und Informationsaustausch zu den essentiellen Grundlagen fürs Geschäft. Und zwar komfortabel via mobilen Endgeräten. Ob zum Kunden, in die Zentrale, zu Mails und Datenbanken, ins CRM, in die Cloud, ins Inter- oder Intranet... kurz: zu allem, was mobiles Arbeiten heute ausmacht. Dafür sind allerdings auch gleich mehrere Faktoren entscheidend: die Geräte müssen funktionieren, die Anwendungen müssen laufen und die Verbindung muss stehen. Um dies sicherzustellen, setzt Lapp auf einen qualifizierten End-User-Support für den professionellen Einsatz von Notebooks, Tablets, Smartphones und Co. Selbstverständlich plattform- und herstellerübergreifend und komplett umfassend: von Betriebssystemen über eigenentwickelte Images und Anwendungen bis zu performanten Datenübertragungen und Sicherheitsaspekten. Unter dem Strich: Die Ge-

AUFGABE / ZIEL

- Betreuung, Beratung und Remotesupport für die mobilen Devices des Außendienstes
- Beratung und Expertise zu Software-Produkten und Hardware wie u.a. Drucker, Scanner, Tablets, Smartphones

LÖSUNG

- Qualifizierter 5 /12 Support durch Service-Desk
- Persönlicher Ansprechpartner mit spezieller Kompetenz in Sachen Devices, Security und Übertragung.
- Schnelle Behandlung aller Incidents – bei Bedarf unterstützt durch Axians Service-Ingenieure
- Proaktives Monitoring, Patchmanagement und Reportings

NUTZEN

- Minimierung des Ausfallrisikos von mobilen Clients ohne eigene Ressourcenbindung
- Gesicherte Konnektivität und Hochverfügbarkeit für die End-User als Erfolgsbasis für den Vertrieb
- Ticketbasierte Problemlösungen inkl. aussagekräftigen Statistiken.
- Systemübergreifender Know-how Transfer

REFERENZ

U.I. Lapp GmbH

räte müssen einfach laufen. Und sollten Probleme auftauchen, muss schnelle und unkomplizierte Hilfe geboten werden. Eben einfach unter der Devise: Anruf genügt!

Umsetzung

Schon die Basics des Axians Leistungspakets für mobile User überzeugten LAPP: kompetenter 5/12 Support mit Single Point of Contact-Aktivierung, persönlicher Ansprache über den Service-Desk und unmittelbare Remote-Behandlung der Probleme. Was aber noch mehr überzeugte war die „Seele“ des Supports in ihrer täglichen Praxis. Nämlich als Engagement, das schnell und sicher auf den Punkt kommt. Mit unbürokratischer Flexibilität, ergebnisorientiertem Einsatz und, wenn Lösungen eher „sofort“ als „gleich“ gefragt sind, auch als effektive Kombination von Kompetenz und Kreativität.

Konkretes Beispiel: Ein Außendienstmitarbeiter benötigt eine Internetverbindung für sein Notebook, kann aber keine herstellen. Dann wird unter telefonischer Anleitung des Axians Helpdesks eben kurzerhand mit dem Handy ein Hotspot aufgebaut. Ein andermal wiederum geht es um die Router-Konfiguration fürs Home-Office, die Einrichtung eines stabilen VPN-Tunnels zum Server oder um eine schnelle Hilfe bei Viren-Alarm... ganz gleich, was anliegt: praktizierte Agilität ist immer ein zentraler Charakterzug beim Axians Service.

Und weder die Devise "Bring Your Own Device" noch die Vielfalt der bei LAPP etablierten Anwendungen von SAP über Citrix bis Lotus Notes stellen den Support vor unlösbare Aufgaben. Oder wie es ein Außendienstmitarbeiter von LAPP ausdrückt: „Für uns ist der Service von Axians so etwas wie ein Airbag.“ Ein ziemlich treffender Vergleich. Wenn er benötigt wird, funktioniert

er absolut zuverlässig und ist zudem nach ISO 9001:2015 und nach ISO/IEC 27001 qualitäts- und sicherheitsüberprüft. Das bedeutet eine garantierte Servicequalität in Kombination mit einer garantierten Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit und Rückverfolgbarkeit von Daten.

Projektergebnis

Für den Außendienst bei LAPP bringt der Axians-Support eine deutliche Minimierung der Ausfallrisiken mobiler Clients und ermöglicht so eine erstklassige Beratungsqualität durch den Vertrieb. Ganz nebenbei wird so eine weitere wesentliche Anforderung der U.I. Lapp GmbH sichergestellt, indem das Unternehmen dafür keine eigenen Ressourcen bereitstellen muss. Immer wenn's darauf ankommt, steht der Axians-Support mit seiner umfassenden ICT-Kompetenz persönlich parat und sorgt auch dafür, dass über sein Wirken IT-Know-how ins Unternehmen getragen wird. Hilfe zur Selbsthilfe. Und wie erleben nun die Nutzer diesen Service ganz praktisch? Ein Außendienstmitarbeiter bei Lapp beschreibt seine Erfahrungen mit dem Axians Support so: "Ich vertrete die Firma Lapp Kabel bei unseren Kunden bzw. Interessenten vor Ort. Im Rahmen der Gespräche ist der Einsatz mobiler Endgeräte extrem wichtig und wird immer wichtiger. Aber auch zur Vor- und Nachbereitung von Beratungen rückt das mobile Arbeiten immer stärker in den Fokus. Der Support durch Axians gibt mir da ganz einfach das gute Gefühl, bei Problemen mit mobilen Geräten nie im ‚Regen‘ zu stehen. Man hat direkt einen in jeder Hinsicht menschlichen Ansprechpartner und erfährt schnell fundierte Hilfe. Es ist also ein bisschen wie bei der Feuerwehr – auch wenn man sie nicht jeden Tag braucht: gut zu wissen, dass sie in jedem Fall für einen da ist"

KUNDENINFO



Unternehmen: U.I. Lapp GmbH

Branche: Kabel, Leitungen, Systeme

Sitz: Stuttgart

Gründung: 1959

Dimension: Mit 3.440 Mitarbeitern international führender Anbieter von integrierten Lösungen und Produkten für die Kabel- und Verbindungstechnik.

17 Fertigungsstandorte weltweit sowie 40 eigene Vertriebsgesellschaften. Umsatz 901 Mio. € (2015/16)

Internet: www.lappkabel.de

ÜBER AXIANS

Axians in Deutschland ist ein agiles Unternehmensnetzwerk aus spezialisierten ICT-Dienstleistern und Softwareherstellern unter der globalen ICT-Marke Axians der VINCI ENERGIES. Durch eine flächendeckende Präsenz in 24 Städten existiert eine unmittelbare Nähe zum Kunden. Das Netzwerk begleitet seine Kunden – privatwirtschaftliche Unternehmen, kommunale Verwaltungen, öffentliche Einrichtungen, Netzbetreiber und Service Provider – während der gesamten ICT-Prozesskette. Die Kernkompetenzen aus IT-Lösungen, IT-Sicherheit, Netzwerkinfrastruktur und Netztechnik werden durch eigene Branchensoftware ergänzt und unterstützen den Kunden bei allen Anforderungen der Core-ICT und der digitalen Transformation. Durch die Kombination aus Beratung, Implementierung, Service und Betrieb können Kunden Technologien und Applikationen genau nach Bedarf nutzen, Prozesse optimieren und ihre digitalen Geschäftsstrategien zukunftssicher umsetzen. Mit 1.700 Spezialisten stellt Axians in Deutschland für jede Herausforderung eine individuelle Lösung mit dem besten Team aus dem Netzwerk bereit.

ANSPRECHPARTNER

Michael Goppelt (Fachvertrieb Managed Services, Axians) · E-Mail: info-itsolutions@axians.de · Tel.: +49 711 782609-60

Barbara Welscher (Executive Vice President, U. I. Lapp GmbH)

axians.de

Stand 11/17