



Anwenderbericht

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE: WIN-BACK-SERVICE STEIGERT UMSATZ MIT WARTUNGS- UND SUPPORTVERTRÄGEN

Die Verlängerung von Service- und Wartungsverträgen im Volumengeschäft stellte für den Technologiekonzern Hewlett Packard Enterprise (HPE) in der Vergangenheit aus verschiedenen Gründen eine Herausforderung dar.

Bei diesen Fixed-Service-Paketen, die ein Vertragsvolumen von typischerweise unter 1.000 Euro aufweisen, handelt es sich um hoch standardisierte Verträge mit fester Laufzeit. Häufig schließt ein Endkunde mehrere dieser Pakete mit unterschiedlichen Laufzeiten direkt oder über diverse Channelpartner ab, die wiederum bei mehreren Distributoren ihre Ware beziehen. Hinzu kommt, dass die Erstregistrierung von Service-Packs häufig in der Qualität der Transaktionsdaten zu wünschen übrig lässt. Name oder Anschrift des Kunden sind falsch oder gar nicht erfasst, das Ablaufdatum des Vertrags nicht korrekt angegeben, die Vertragsbeziehungen zum Hersteller und zum Channel sind unklar.

Für den Channel stellt das Management dieser kleinteiligen Verträge trotz hoher Automatisierung durch HPE einen Alptraum da. Die Verlängerungen im Service-Fixed-Pack-Volumengeschäft von wenigen Hundert Euro lohnen den personellen und organisatorischen Aufwand oftmals nicht, den die Bearbeitung dieser Kontrakte erfordert. In der Folge werden Service- und Wartungsverträge nicht verlängert, obwohl die Channelpartner bereits 180 Tage vor Ablauf an die anstehende Verlängerung erinnert werden. Die Hardware bleibt entweder ungeschützt oder wird über Drittanbieter (Third-Party Maintenance, TPM) gewartet, die nicht von HPE autorisiert sind. Auch wenn die Verträge kleinteilig und für sich betrachtet wenig werthaltig sind, so stellen sie in der Summe doch ein ganz erhebliches Umsatzpotenzial dar, das bislang HPE und dem Channel verlorenging.

Der Konzern suchte daher nach einer Möglichkeit, ausgelaufene Service-Pack-Verträge wieder für den Service zurückzugewinnen (Rescue), ohne jedoch einen Channelkonflikt zu generieren. Die Wahl fiel auf Support Warehouse, einem Spezialisten für Vertragsrückgewinnung (Win-back) von ausgelaufenen Verträgen. Das Unternehmen wurde 2005 in Großbritannien gegründet, ist seit 2017 Teil der

Annuity-Management-Gruppe und beschäftigt heute rund 60 Mitarbeiter. Der Dienstleister arbeitet mit HPE in über 12 Märkten zusammen, unter anderem in Großbritannien / Irland, Frankreich, den Niederlanden, Belgien, Kanada und den USA. Aufgrund eines speziell entwickelten Inside Sales IT-Systems ist Support Warehouse in der Lage, sehr effizient Vertragsrohdaten zu managen, diese zu bereinigen und mit einem hochqualifizierten Vertriebssteam am Tag des Vertragsauslaufes sofort mit der Rückgewinnung zu starten.

Bei Ablauf des Vertrages erhält der Endkunde zuerst eine Erinnerungs-E-Mail und wird gebeten, den Vertrag bei seinem Channelpartner oder einem anderen von HPE autorisierten Reseller (zu denen auch SWH zählt) zu verlängern. Im Anschluss an die Verlängerungserinnerung erfolgt erneut eine nochmalige automatisierte Vertragsprüfung. Wenn der Vertrag nach wie vor nicht verlängert wurde, kontaktiert ein Kundenbetreuer von SWH per Telefon den Kunden, um ihn über die Verlängerungsoptionen zu informieren. Im Gespräch lotet der Account-Manager dessen Supportanforderungen aus und prüft darüber hinaus, ob weiteres HPE-Equipment ohne Vertragsabdeckung (sogenannte Naked Boxes) vorhanden ist - somit kann Support Warehouse zusätzlich zu ausgelaufenen Verträgen auch solche Naked Boxes identifizieren, wobei SWH seine Leistungen immer nur zu Listenpreisen anbieten darf.

Rund 40 Prozent der durch SWH zurückgewonnenen Kunden schließen aufgrund der Erinnerungs-E-Mail eine Vertragsverlängerung bei ihrem Channelpartner ab. SWH ist damit einer der größten Leadgeneration-Provider für den Channel. Bei den durch SWH direkt zurückgewonnenen Kunden, werden im Schnitt nochmals bis zu 30 Prozent Naked Boxes entdeckt. Für den Kunden bedeutet dieser Erinnerungsservice mehr Sicherheit und Schutz für seine wertvolle Hardware, Hersteller und Channel profitieren von zusätzlichen Umsätzen.

Für HPE und seine Channelpartner konnte Support Warehouse so über zwölf Jahre hinweg mehr als 100.000 Vertragsverlängerungen zurückgewinnen und einen zusätzlichen Umsatz von knapp 160 Millionen Dollar erzielen. Hinzu kommen die Verlängerungen, die letztendlich durch den Channelpartner abgeschlossen wurden, deren Rückgewinnung jedoch durch den Reminder-Service von SWH initiiert wurde.

Der Kunde:

Hewlett Packard Enterprise (HPE) ist 2015 aus der Teilung des Technologiekonzerns Hewlett Packard (HP) entstanden. Das Unternehmen vertreibt Informationstechnologie für Geschäftskunden und erzielt mit über 100.000 Mitarbeitern einen Jahresumsatz von mehr als 40 Milliarden US-Dollar.

Die Herausforderung:

HPE bietet für kleine und mittelständische Unternehmen, die HPE vornehmlich über den Channel adressiert, standardisierte Service- und Wartungsverträge, sogenannte Service-Fixed-Packs an. Diese umfassen zum Teil nur einige Hundert Euro, Ihre Verlängerung ist daher für den Channel wenig attraktiv, da das Management dieser Kleinstverträge aufwendig komplex und fehleranfällig ist. In der Folge blieben diese Verträge häufig unbetreut und liefen nach der festgelegten Laufzeit einfach aus. HPE, beziehungsweise die Vorgängerorganisation HP, suchte daher nach einem Weg, kleinvolumige Kontrakte, wertschöpfungsorientiert zurückzugewinnen und nachhaltig zu managen, ohne dabei Channelkonflikte zu verursachen.

Die Lösung:

HP beauftragte den Service-only Renewal-Experten Support Warehouse (SWH) mit der Rückgewinnung von kleinvolumigen Endkundenverträgen. Support Warehouse entwickelte hierfür einen Reminder- und Rescue-Service, bei dem der Endkunde bei Ablauf eines Vertrages an dessen Verlängerung erinnert wird. Der Kunde wird dabei gebeten, sich an seinen Channelpartner oder einen anderen autorisierten HPE-Reseller zu wenden. Geschieht dies nicht, dann wird SWH im Zuge des Rescue-Services direkt aktiv. So bleiben Geschäft und Marge im Channel, während das aufwändige Management von Support Warehouse übernommen wird.

Das Ergebnis:

HP/HPE konnte durch den Reminder-Service im Laufe von zwölf Jahren über 100.000 Verträge mit einem Volumen von knapp 160 Millionen Dollar retten. 40 Prozent der von Support Warehouse zurück gewonnenen Kunden schlossen mit ihrem Channelpartner die Verlängerung des Vertrages ab, bei den von SWH direkt zurückgewonnen Kunden konnten bei rund 30 Prozent zusätzlich bisher nicht oder nicht mehr geschützte Hardware („Naked Boxes“) in den Wartungs- und Support-Service aufgenommen werden.

Über Support Warehouse

Seit 2018 ist Europlus Direct (EPD) Teil der Annuity-Management-Gruppe. Mit Firmensitz in Leeds, Großbritannien sowie Niederlassungen in Las Vegas und Sydney betreut Europlus Direct rund 8.000 Firmenkunden von IBM und Lenovo in Europa, Nordamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Zu den umfangreichen Lösungen von EPD gehört unter anderem ein weltweiter IT-Maintenance-Service, bei dem Europlus mit über 300 Distributoren zusammenarbeitet, sowie das Service- und Maintenance-Portal „Maintenance Central“. Europlus Direct ist akkreditierter IBM und Lenovo Gold Partner.

Mehr Informationen unter www.supportwarehouse.com



Über die Annuity Management Gruppe

Die Annuity-Management-Gruppe konzentriert sich auf Revenue-Lifecycle-Management- und Customer-Success-Management-Lösungen für Technologiehersteller. Als hochspezialisierter unabhängiger Dienstleister für wiederkehrende Umsätze („Annuities“) bietet die Annuity Management AG vollumfängliche proaktive als auch reaktive End-to-End-Lösungen für die Betreuung und Optimierung im Service-Revenue-Management an.

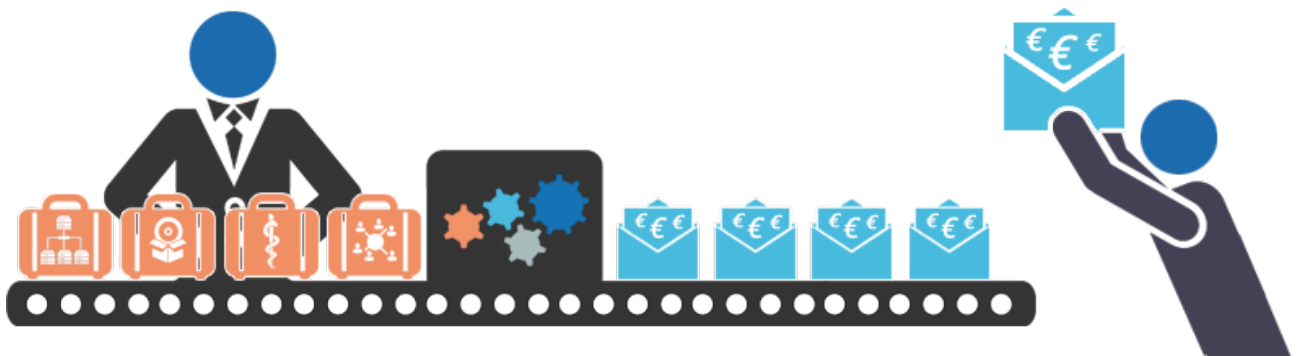
Mehr Informationen unter www.annuity-management.com





*Unser Know-how, unser Fokus und unsere IT
sind Ihre Vorteile!*

info@annuity-management.com



Autor: Dr. Thomas Hafen, redaktion@thafen.de

ANNUITY Management AG

Glatt Tower
CH-8301 Wallisellen

www.annuity-management.com