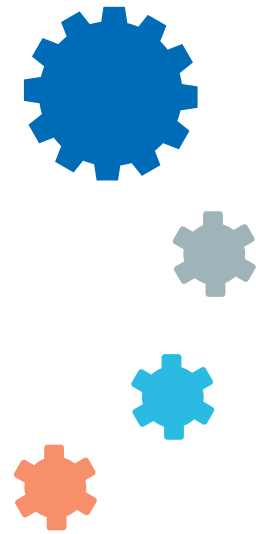


annuity

management

Experts increasing service revenues.



Anwenderbericht

IBM SETZT AUF WELTWEITEN IT-SUPPORT AUS EINER HAND

IBM ist ein weltweit tätiger Technologiekonzern, der eine große Bandbreite von Hard- und Software-Lösungen sowie Services aus dem IT-Bereich anbietet.

Der Hersteller beschäftigt fast 400.000 Mitarbeiter, ist in über 150 Ländern tätig und erzielte im Jahr 2017 einen Umsatz von knapp 80 Milliarden US-Dollar. IBM verfolgt eine Channelstrategie und bringt seine Produkte und Services zum größten Teil über seine Partner sowie die Distribution in den Markt. Das Partnernetzwerk umfasst viele hundert Distributoren und mehrere tausend Channelpartner.

Die Verwaltung von multinationalen Service- und Supportverträgen stellte bislang eine große Herausforderung für IBM und seine Distributionspartner dar. Unterschiedlichste Sprachen, Währungen, gesetzliche Bestimmungen und Ansprechpartner machten das Management dieser Verträge komplex. Angebotserstellung und Rechnungslegung waren bei solchen Multi-Country-Verträgen aufgrund der Heterogenität mit einem hohen Verwaltungsaufwand und Währungsrisiken sowohl für den Hersteller als auch für die Distribution verbunden, die Qualitätssicherung war schwierig.

IBM suchte deshalb nach einem Partner, der in der Lage war, ein weltweites Service- und Supportmanagement durchzuführen, dabei nicht nur die Interessen von IBM selbst, sondern auch die der Distribution und der Partner angemessen zu berücksichtigen, und dafür zu sorgen, dass eine 360-Grad-Sicht auf alle bestehenden Supportaufträge ermöglicht wurde. Die Wahl des Herstellers fiel auf Europlus Direct (EPD). Gemeinsam mit EPD und den beteiligten Distributoren entwickelte IBM ein Konzept für ein weltweites Management von Serviceverträgen. Dieses bringt nicht nur dem Hersteller und der Distribution, sondern auch den Service-Partnern und Endkunden Vorteile: „Durch die Nutzung des EPD WW IT Service brauchen wir heute sehr viel weniger Zeit, um die Wartung unserer komplexen europäischen IT-Infra-

struktur zu managen“, sagt David Allanson European IS Manager bei NSK, einem multinationalen IBM-Kunden, der mit EPD in zehn europäischen Ländern zusammenarbeitet.

Um internationalen Kunden einen weltweiten IBM-Service bieten zu können, hat EPD Geschäftsbeziehungen zu mehr als 300 Distributoren in mehr als 100 Ländern aufgebaut. Als zertifizierter und akkreditierter IBM-Reseller kann das EPD-Team erstklassigen Service und Support in fast jeder Ecke der Welt garantieren. Kunden können sich somit auf die Expertise der vom Hersteller geschulten und autorisierten Mitarbeiter verlassen und erhalten im Bedarfsfall originale Ersatzteile beziehungsweise Austauschgeräte. Egal, in wie vielen Ländern für einen international tätigen Kunden Service und Support benötigt wird: Gemeinsam mit Europlus Direct ist IBM in der Lage, diesen in der jeweiligen Landessprache und -währung, angepasst an die lokale Gesetzgebung und Distributionslandschaft zur Verfügung zu stellen. Dabei handelt es sich immer um originalen IBM-Service. Der Kunde erhält auf Wunsch ein einheitliches Angebot, das zudem Währungsschwankungen bis zu einem gewissen Grad abfedert und so dem Anbieter sowie dem Kunden Sicherheit gibt.

IBM sowie seine Distributoren und Channel-Partner konnten durch die Zusammenarbeit mit EPD den Verwaltungsaufwand für den weltweiten Verkauf von IT-Support-Leistungen massiv reduzieren, die Servicequalität erheblich verbessern und somit den Vertrieb von Multi-Country-Verträgen deutlich steigern.

Die Kunden:

Das weltweite Partnernetzwerk von IBM umfasst viele hundert Distributoren und mehrere tausend Channelpartner. Sie betreuen nationale und international tätige Kunden jeder Größe – vom kleinen Mittelständler bis hin zum Großkonzern.

Die Herausforderung:

IBM ist weltweit in fast 150 Ländern tätig und adressiert über ein umfangreiches Netz an Distributoren und Channelpartnern national und international tätige Kunden. IBM stand vor der Herausforderung, multinationalen Unternehmen einen durchgängigen und transparenten Wartungsservice bieten zu können. Verschiedene Landessprachen, gesetzliche Vorgaben, Währungen und Ansprechpartner führten zu Intransparenz, einem überbordenden Verwaltungsaufwand sowie Schwierigkeiten bei der Angebotserstellung und Rechnungslegung. Servicequalität und -schnelligkeit konnten zudem nicht durchgängig garantiert werden.

Die Lösung:

IBM sowie seine Distributions- und Channelpartner nutzen bei Multi-Country-Service-Verträgen den WW IT Service von Europlus Direct (EPD), einem weltweit tätigen Spezialisten für IT-Service- und Support-Aufgaben. Dank der Unterstützung von EPD sind IBM-Kunden nun in der Lage, einheitliche Wartungsservices an den verschiedensten Standorten nutzen zu können. Angebotserstellung und Rechnungslegung wurden massiv vereinfacht, das Währungsrisiko reduziert sowie Servicequalität und -verfügbarkeit gesteigert. IBM konnte so wesentlich mehr Umsätze im Wartungsbereich verbuchen, die aufgrund der Komplexität von Multi-Country-Verträgen bisher häufig nicht realisiert wurden.



Über Europlus Direct

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.europlusdirect.com



Über die Annuity Management Gruppe

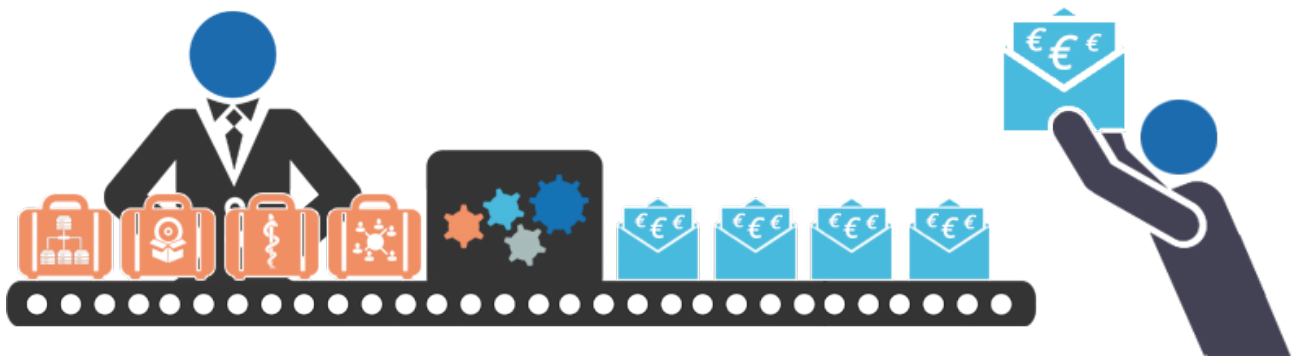
Die Annuity-Management-Gruppe konzentriert sich auf Revenue-Lifecycle-Management- und Customer-Success-Management-Lösungen für Technologiehersteller. Als hochspezialisierter unabhängiger Dienstleister für wiederkehrende Umsätze („Annuities“) bietet die Annuity Management AG vollumfängliche proaktive 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