

Themendienst

Wie DB Schenker die Elektronik-Industrie mit technischen Dienstleistungen unterstützt

Spezialisten reparieren Smartphones, Tablets und Industrierechner für Kunden in der ganzen Welt

(Frankfurt am Main, September 2014) Allein in Deutschland gibt es aktuell mehr als 40 Millionen Smartphone-Nutzer. Und es werden täglich mehr. In vielen Geräten, die hier und in der Welt gekauft werden, steckt Logistik von DB Schenker: etwa bei der Versorgung der Produktionswerke in Fernost, mit der weltweiten Verteilung per Luftfracht oder über die Schiene aus China bis hin zur Distribution der Geräte an die Händler.

Ob Smartphone, Tablet, Laptop oder Industrierechner – viele dieser Geräte müssen irgendwann zur Reparatur: Der Kunde geht zum Händler, der Händler schickt das defekte Gerät ein, nach wenigen Tagen hat der Kunde wieder ein funktionierendes Gerät. In der Zeit dazwischen ist auch DB Schenker im Hintergrund tätig – und zwar nicht nur beim Transport: Der moderne Logistiker testet und repariert Smartphones und andere elektronische Geräte mit eigenen Fachleuten. So beschäftigt DB Schenker Ingenieure, die für den globalen Computerhersteller WYSE/Dell hochkomplexe Reparaturen ausführen. Jeder defekte WYSE-Computer in Europa außerhalb Englands wird von DB Schenker-Experten repariert. Insgesamt arbeiten bei DB Schenker inzwischen weltweit mehr als 2.000 Mitarbeiter im Bereich Technische Dienstleistungen für die Elektronikindustrie, davon mehr als die Hälfte in Europa. 2012 wurden vier neue Standorte in Betrieb genommen, 2013 kamen acht neue Projekte hinzu. In diesem Jahr hat DB Schenker bisher vier Aufträge hinzugewonnen.

In diesem Markt gehört DB Schenker zu den führenden Anbietern, mit zurzeit rund 40 Standorten, zum Beispiel in Portugal, Australien, Indien, Südafrika und in den USA. Die Elektronikindustrie hat als weltweit größte Industrie einen besonderen Bedarf an Lösungen und Dienstleistungen, die weit über das klassische Transportieren und Verteilen von Gütern hinausgehen.

Technische Dienstleistungen, speziell für die Elektronikindustrie, sind ein kleiner, aber für Logistiker besonders interessanter Wachstumsmarkt. In den letzten Jahrzehnten haben die meisten Hersteller ihre Produktion nach Asien verlegt. In der Folge haben sie Flexibilität verloren, wenn es darum geht, für die jeweiligen Märkte auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnittene Produkte herzustellen, etwa Tastaturen für die unterschiedlichen Schriftzeichen. Dienstleistungen durch Logistik-Spezialisten, etwa das Konfigurieren von Hardware und Software in den Zielmärkten, bringen Kostenvorteile und helfen, sich vom Wettbewerb abzuheben.

Andrea Brandt
Leiterin Kommunikation
Transport und Logistik/
International
Edmund-Rumpler-Str. 3
60549 Frankfurt am Main
Te. +49 69 265-33040
Fax +49 69 265-58133
presse@dbschenker.com
www.dbschenker.com/presse

Themendienst

Zum Beispiel in den Niederlanden, wo DB Schenker ein großes Zentrum für technische Dienstleistungen für die Elektronikindustrie betreibt. Etwa 750 Mitarbeiter sind dort im Einsatz. Täglich treffen aus fast ganz Europa rund 25.000 defekte Geräte und 60.000 Ersatzteile ein. Ein großer Teil der Geräte wird an die Hersteller zurückgesandt. Ein Teil der defekten Stücke, etwa geringwertige Zubehörteile wie Kabel, wird ersetzt und aus dem Logistikzentrum direkt neu an die Kunden verschickt, ohne vorherige Rückgabe des alten Geräts. Einen Teil der eingesandten Geräte reparieren Spezialisten von DB Schenker selbstständig und bringen sie danach zu den Kunden auf den Weg. Insgesamt verlassen täglich rund 40.000 Sendungen das Logistikzentrum. Ein ähnliches Geschäft betreibt DB Schenker auch in den USA für die gesamte Ostküste.

Bereits seit 1995 ist DB Schenker im Bereich technischer Dienstleistungen aktiv. Keimzelle für das Geschäft war das Logistikzentrum im niederländischen Ridderkerk. Von dort aus wurden damals die Geräte eines großen Herstellers vertrieben. Dort wurde auch der Bedarf an zusätzlichen Dienstleistungen entdeckt und analysiert. Von dort wird heute das spezielle Knowhow in neu gegründete Zentren für technische Dienstleistungen in der ganzen Welt übertragen. Dadurch, dass der Logistikdienstleister, der die Sendungen ohnehin in seinem Lager hat, auch technische Dienstleistungen erbringt, verringern sich Transportaufwand und Risiken. Der Kunde hat intern weniger Aufwand, etwa durch nur eine Rechnungsadresse und eine Schnittstelle.

1995 haben in Ridderkerk 15 Mitarbeiter begonnen, 2012 waren in den daraus hervorgegangenen Projekten in den Niederlanden 450 Mitarbeiter tätig, in diesem Jahr sind es rund 800. Gespräche über den weiteren Ausbau laufen - weltweit.

Die Spezialisten von DB Schenker sind in drei Bereichen aktiv, den so genannten Mehrwertdienstleistungen, der Retouren-Logistik und der Reparatur. Mehrwertdienstleistungen sind zum Beispiel Arbeiten an schon fertigen Produkten, bevor sie verkauft und ausgeliefert werden: DB Schenker übernimmt den Austausch von Hardware-Elementen, macht Software-Upgrades, Qualitätskontrollen, führt Tests durch und stattet die Geräte genau so aus, wie der Kunde es wünscht. In Ridderkerk werden Geräte auch neu verpackt. Sogenannte Kits, also Verkaufsverpackungen mit all den Teilen, die der Kunde braucht, wie etwa Gerät plus Kabel, Netzteil, Bedienungsanleitung und Garantieunterlagen, werden zusammengestellt. Die einzelnen Teile kommen in großen Einheiten per Luftfracht aus Asien. Die Verpackungen stammen aus den Niederlanden. So lassen sich die Kosten senken, denn in China verpackte Kits würden auf dem Transport per Luftfracht mehr Raum einnehmen und damit höhere Kosten verursachen.

Andrea Brandt
Leiterin Kommunikation
Transport und Logistik/
International
Edmund-Rumpler-Str. 3
60549 Frankfurt am Main
Te. +49 69 265-33040
Fax +49 69 265-58133
presse@dbschenker.com
www.dbschenker.com/presse

Themendienst

Weiterhin, für die Zeit nach dem Kauf, bietet DB Schenker der Elektronikbranche Retouren-Logistik: Geht ein Kunde mit seinem defekten Gerät zum Händler, schickt dieser es ein. DB Schenker überprüft die Reparaturberechtigung, dokumentiert den Vorgang, schickt defektes Material zum Herstellerwerk zurück, holt Material ab, liefert aus. Die DB Schenker-Spezialisten kümmern sich auch um Austausch und Ersatz von Teilen und prüfen, ob die Garantie noch gültig ist.

Nicht minder wichtig sind als dritter Bereich Reparaturen: Fachleute übernehmen bei DB Schenker die optische und mechanische Inspektion, die technische Inspektion, die fachgerechte Demontage, den Austausch von Modulen, selbst den Austausch und die Reparatur von Platinen bis zum Austausch von Chips, an speziellen Arbeitsplätzen, die Schutz vor statischen Entladungen bieten. Am Ende der Dienstleistungskette gehört auch die Entsorgung defekter Geräte zum Angebot.

Andrea Brandt
Leiterin Kommunikation
Transport und Logistik/
International
Edmund-Rumpler-Str. 3
60549 Frankfurt am Main
Te. +49 69 265-33040
Fax +49 69 265-58133
presse@dbschenker.com
www.dbschenker.com/presse