



© Copyright IBM Corporation 2001

IBM Deutschland GmbH  
70546 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:

**ibm.com**  
**ibm.com/services/de**

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

#### Kontakt

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten, übers Internet oder von unseren IBM E-Logistics Beratern:

IBM Deutschland GmbH  
ITS CR Service Logistics  
Customized Logistics  
Senefelderstr. 2  
63110 Rodgau

Telefon: 01805-8378 87\*  
test us

E-Mail: [logistics@de.ibm.com](mailto:logistics@de.ibm.com)  
Internet: **ibm.com/service/de**

\*Bei Benutzung der Rufnummer mit der Vorwahl  
01805 entsteht eine Gebühr von derzeit (01/2000)  
DEM 0,24 bzw. EUR 0,12 pro Minute



## Sie haben das Ziel, wir die Logistik.

*IBM E-Logistics Services*

#### Technische Dienstleistungen

- **Komponentenaustausch**  
Alle Mitarbeiter von IBM E-Logistics Services sind Spezialisten. Unsere Fahrer tauschen komplette Komponenten wie zum Beispiel Drucker, Bildschirme oder Tastaturen innerhalb kurzer Zeit aus, nehmen kleine Reparaturen vor und führen Systemeinstellungen durch. Diese selbstständige Arbeitsweise erweitert die Verfügbarkeit Ihres Systems und stellt es im Bedarfsfall rasch wieder her.

- **Qualitätssicherung**  
Umfangreiche Kontrollen und Prüfungen beim Eingang Ihrer Teile ergänzen wir bei Bedarf durch Testszenarien für komplexe Produkte. IBM E-Logistics Services arbeitet ausschließlich mit Systemen für das Qualitätsmanagement, die nach DIN EN ISO 9000 zertifiziert sind. Technisch einwandfreie Produkte sorgen für eine hohe Kundenzufriedenheit.

- **Reutilization**  
IBM E-Logistics Services verfügt über ein großes Netzwerk an Partnern, die die Reparatur und Aufarbeitung sowohl der Produkte von IBM als auch der anderer Hersteller gewährleisten. Mit diesem Service sichern Sie sich jederzeit die rasche Organisation und Koordination Ihrer Komponenten.

- **Entsorgung**  
Aktiver Umweltschutz im Sinne der Vermeidung von Umweltbelastungen und der Schonung von natürlichen Ressourcen ist für IBM E-Logistics Services selbstverständlich. Mit ökologisch sinnvollen Innovationen, die wir konsequent in unserem Entsorgungszentrum umsetzen, unterstreichen wir Ihre und unsere Verantwortung zusätzlich.

#### Administrative Dienstleistungen

- **Parts Procurement/Inventory Management**  
Unsere genaue Kenntnis des IT-Marktes stellt Ihnen jederzeit die optimale Beschaffung der Komponenten sicher. Mittels Analysen durch Controlling und Inventory Management führen wir Auswertungen durch, die Ihnen Transparenz in Ihrer Logistik verschaffen. Durch Synergien ermöglichen wir Ihnen auch die preisgünstige Beschaffung von Teilen. Dieser Service steht Ihnen sowohl für Produkte von IBM als auch für Produkte anderer Hersteller exklusiv zur Verfügung.

- **Garantie**  
Parallel zu den Qualitätskontrollen beim Wareneingang übernehmen wir im Bedarfsfall auch die Garantieabwicklung gegenüber Ihren Fremderstellern. IBM E-Logistics Services deckt damit automatisch den ganzen Lebenszyklus Ihrer IT-Produkte ab, ohne dass Sie sich selbst um das Kleingedruckte kümmern müssen.

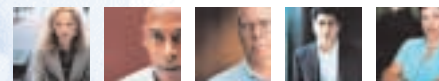
- **Versand**  
Unsere Spezialisten garantieren Ihnen jederzeit einen optimalen Versand. Bei Bedarf bieten wir auch Kommissionierung, Relabeling und Repacking an. IBM E-Logistics Services erfüllt Ihre Anforderungen stets kundenspezifisch und optisch einwandfrei. Damit kommen Sie immer gut an.

- **Track and Trace**  
Auch beim Versand Ihrer Komponenten setzt IBM E-Logistics Services voll und ganz auf die Möglichkeiten der IT. Sie können damit genau Ihre nationalen und internationalen Sendungen verfolgen und wissen exakt, was läuft. Damit sind Sie immer up-to-date.

- **Order Management**  
Für die Abwicklung Ihrer Bestellung steht Ihnen und Ihren Kunden unser internationales Call Center täglich rund um die Uhr zur Verfügung. Damit Sie Ihre Bestellungen im laufenden Prozess überwachen und steuern können, wenden Sie sich exklusiv an unser Logistik Support Team von IBM E-Logistics Services. Gemeinsam sorgen die Einrichtungen für die optimale Bearbeitung Ihrer Kundenaufträge.

#### Weitere Informationen

Die Spezialisten von IBM E-Logistics Services bieten Ihnen eine durchgängige Lösung für Ihre Logistik, die allen Anforderungen in Ihrem Unternehmens optimal gerecht wird. Wenn Sie mehr über IBM E-Logistics Services erfahren möchten, wenden Sie sich an unsere Ansprechpartner. Sie stehen auch für Anfragen aus Österreich, der Schweiz und aus den Ländern Osteuropas zur Verfügung.



## Komplette Lösungen für komplexe Logistik.

e-: *electronic-, Internet-Technologie basierende Prozesse*

Service: *der; Bedienung, Unterstützung, Kundendienst, Kundenbetreuung*

Logistik: *„(ökont) Gesamtheit des Material-, Energie- und Produktflusses in einem Betrieb, seine Versorgung mit neuen Gütern und seine Anbindung in die allgemeinen Transportwege“*

### Immer und überall der richtige Partner

Ganz gleich in welcher Branche Sie tätig sind, IBM E-Logistics Services verwaltet Ihren IT-Materialfluss entlang Ihrer Versorgungskette. Wir bieten Ihnen dazu maßgeschneiderte Lösungen auf nationaler und internationaler Ebene, die durch die vielfältigen Möglichkeiten der Informationstechnologie optimal ergänzt werden. Sie erhalten damit eine durchgängig effektive und effiziente Logistik aus einer Hand.

Viele unserer Kunden haben die IT-Logistik komplett aus ihrer Wertschöpfungskette ausgegliedert. Sie erhalten von uns heute alle vor- und nachgelagerten Leistungen für Ihre Produkte und ihr Unternehmen. Individuell entwickelt, implementiert und etabliert schaffen wir für jeden Kunden eigene Lösungen, die jeweils den kompletten Prozess der IT-Logistik inklusive der Lagerhaltung der IT-Komponenten

ten umfasst. Wir sorgen damit für die maximale Verfügbarkeit der IT mit einer hohen Teileverfügbarkeit unter ökonomischen Aspekten für Transport und Lagerung. Parallel verkürzen wir die Reaktionszeiten und erhöhen den Service-Level für die Kunden. Im Rahmen der Globalisierung bauen wir vorhandene Systeme aus und passen sie den neuen Anforderungen an. Wir nutzen auch Partnerschaften und strategische Allianzen, um Ihnen Ihre Wertschöpfung nachhaltig zu sichern.

IBM E-Logistics Services unterstützt die Hochverfügbarkeit Ihrer Systeme. Mit unserem Know-how können wir bei Bedarf sofort entsprechende Maßnahmen einleiten und Ausfälle gezielt minimieren. Dieser Service basiert auf den klassischen Elementen der Logistik, die wir mit unseren IT-Kenntnissen kontinuierlich erweitern. Sie können sich damit voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Diese Chance bietet sich Ihnen auch in Kombination mit e-business, das Ihre Logistik dauerhaft und in Zukunft optimiert.

### Auf allen Kontinenten zu Hause

IBM E-Logistics Services ist weit mehr als der Transport- und Logistikpartner für die IT. Als Serviceorganisation der IBM verfügen wir über ein weltumspannendes Netzwerk mit rund 140 000 Mitarbeitern, die an 300 Standorten über 100 000 Teile für jährlich 30 Mio. Aufträge verwalten und in 164 Länder der Erde versenden. Allein im Jahr 2000 haben unsere Kunden Verträge im Wert von 38 Mrd. US \$ unterzeichnet; 46 davon lauten über 100 Mio. US \$. Unter unseren Kunden befinden sich namhafte Kreditinstitute, Unternehmen aus dem Groß- und Einzelhandel, Fertigungsbetriebe aus dem Maschinenbau und der Kfz-Branche, Versicherungen, Krankenkassen, Unternehmen aus der Telekommunikation sowie kleine und mittelständische Betriebe.

Die Administration von IBM E-Logistics Services erfolgt zentral an fünf Standorten weltweit: in Rio de Janeiro für Südamerika, in Mechanicsburg für Nordamerika, in Tokio für Asien, in Singapur für den Großraum Pazifik sowie in Amsterdam für Europa, den Mittleren Osten und Afrika. Überall sorgen Spezialisten und topqualifizierte Mitarbeiter für ein hochverfügbares und lückenloses Netzwerk, um Sie mit Ihren Kunden und Lieferanten und mit uns optimal zu verbinden. Dieser Service sorgt für mehr Transparenz und Effizienz Ihres Unternehmens.

### Kundenorientierung und Kundenähe

Das Portfolio von IBM E-Logistics Services umfasst eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen rund um die Logistik. Sie erhalten damit alle Services aus einer Hand.

- Consulting  
Eine erfolgreiche Logistik zeichnet sich durch eine maßgeschneiderte Lösung aus. Unsere Berater verfügen über langjährige Erfahrungen und berücksichtigen das Prozessdesign, die Bestandsplanung, die Angebotsunterstützung sowie die Marktanalyse. Im Sinne eines Supply Chain Managers optimieren sie den Gesamtablauf und steigern die Effektivität und Effizienz Ihrer Logistik.

### Warehousing

- Committed Recovery Service  
Die intelligente Lager- und Transportstruktur von IBM E-Logistics Services ermöglicht die flächendeckende Belieferung innerhalb von 2 Stunden – in Ballungszentren sogar innerhalb von 1,5 Stunden. Bei Bedarf bestücken wir auch mobile Lager oder ganze Teilesätze vor Ort bzw. bevorraten gezielt Ersatzteile für Ihre Projekte. Ihnen stehen damit jederzeit alle Möglichkeiten offen.

- Customer Owned Stock  
IBM E-Logistics Services verwaltet Ihre IT-Bestände. Dabei übernehmen wir komplett die Einlagerung und die Verteilung der Komponenten sowie die Steuerung des Teilerückflusses in kundeneigene Reparatur- und Aufarbeitungsprozesse. Sie sparen damit Raum und Kosten.

- Asset Protection/Asset Control  
Unterschiedliche Komponenten, gelagerte oder bewegte Güter sowie individuelle Situationen erfordern differenzierte Maßnahmen. Die Einrichtungen und Prozesse von IBM E-Logistics Services sind explizit auf den Schutz Ihrer wirtschaftlichen und technischen Werte ausgerichtet. Sie treffen bei uns auf einen der höchsten Sicherheitsstandards der Branche und gehen damit zusätzlich auf Nummer sicher.

Alle unsere Services basieren auf einer ISO 9000-Zertifizierung!