



High-Tech- Unternehmen AVL

Die AVL ist das weltweit größte, private und unabhängige Unternehmen für die Entwicklung von Antriebssystemen mit Verbrennungsmotoren und Mess- und Prüftechnik. Das Hochtechnologie-Unternehmen AVL beschäftigt weltweit 3.440 Mitarbeiter und hat im Jahr 2005 einen Umsatz von 507 Mio Euro. Die Nähe zum Kunden ist durch Tochterfirmen und Verbindungsbüros in allen wichtigen Ländern der Erde gewährleistet.

Mobile Brombeeren-Power **AVL UND BLACKBERRY**

Der Global Player aus Graz setzt im Business auf mobile Lösungen. TNS sorgt für die perfekte Wartung der Endgeräte.

Das Zauberwort heißt BlackBerry – auf Deutsch Brombeere. Und genau auf diese setzt das Grazer Unternehmen AVL. TNS stattete die AVL mit den Geräten des kanadischen Herstellers RIM aus. Zahlreiche Manager der AVL der AVL List GmbH werden künftig ihre Kontakte, Mails und Termine per BlackBerry von A1 abrufen.

In Unternehmen jener Größe, wie sie AVL schon seit Jahren hat, ist es heutzutage gang und gäbe, Mitarbeitern praktische, alltagstaugliche und vor allem fehlerfreie sowie wartungsarme mobile Endgeräte zu bieten. AVL wollte eine Lösung, die den bekannt hohen Anforderungen des Grazer Traditionsunternehmens entspricht. Nach ausrei-

chender Recherche und eingehenden Tests, ob TNS wohl auch diesen Anforderungen für den Support der Geräte gerecht wird. Es war schnell klar, dass TNS der ideale Ansprechpartner in diesem Punkt ist. TNS erledigte bereits vor der Auslieferung alle Einstellungen bei den Endgeräten.

„Die Wünsche des Kunden umzusetzen und die Daten entsprechend aufzubereiten, war eine echte Herausforderung“, erklärt TNS-Projektmanager Ilias Lazaridis, „aber unser Kunde ist zufrieden. Solchen Projekten gehört die Zukunft, Outsourcing wird sicher ein immer wichtigerer Faktor in unserer Branche.“ Das Besondere an der Kooperation von AVL und TNS ist der Wartungsvertrag,

das so genannte „Service Level Agreement“, in dem TNS, neben der Bereitstellung von Endgeräten auch ein ganzes Paket an Zusatzservices im Talon hat: Eine eigene Support-Hotline, definierte Reaktionszeiten zu bestehenden Problemen und vordefinierte Preise. „Es hat einige Runden gedauert, bis alles unter Dach und Fach war, aber gemeinsam haben wir einen sehr hohen Qualitätslevel erreicht“, meint TNS-Mann Lazaridis. „Ein wesentlicher Vorteil dieses Service Level Agreements ist die hohe Transparenz der Leistungen und die klare Definition der Aufgaben.“ Die Support-Hotline garantiert, dass immer ein kompetenter TNS-Mitarbeiter da ist, wenn irgendein Problem auftaucht.

Da BlackBerrys die Zukunft gehört und die AVL mit dem Support von TNS zufrieden ist, setzt der High-Tech-Betrieb aus Graz auf diese Art der mobilen Lösung.

Für TNS bedeutet diese Kooperation den Startschuss in eine neue Ära, denn diese Art des Supports ist in Österreich bisher einzigartig. Durch die enge Zusammenarbeit von TNS mit RIM (Research in Motion), dem kanadischen Hersteller der BlackBerrys nimmt der Umfang und das Ausmaß der Support-Qualität laufend zu.