

CaseStudy Consumer Services



Ausgangssituation:

Die Kunden: weltweit tätige Unternehmen aus dem Versandhandel oder der Elektronikbranche

Die Herausforderung: Die österreichweite Belieferung von Endkunden (B2C) nach Terminvereinbarung in Verbindung mit diversen vor Ort-Leistungen.

Umsetzung durch tectraxx

Die beim Versandhaus oder Handel eingehenden Bestellungen werden nach bestimmten Kriterien wie Verfügbarkeit der Ware, Bonität des Endkunden, Terminanforderungen und Zusatzleistungen überprüft und ins Bestellsystem eingegeben. Informationen über die bestellte Ware und die gewünschten Leistungen werden dann am Tag der Abholung mittels DFÜ-Schnittstelle (elektronische Datenübertragung) in unser IT-System übermittelt.

Von diesem Zeitpunkt an übernehmen wir alle weiteren Schritte:

- » Tägliche Abholung der Waren vom Lager des Versandhauses oder Herstellers
- » Terminvereinbarung mit dem Kunden durch unser Customer-Care-Center, postalische Kontaktaufnahme, wenn der Kunde telefonisch nicht erreichbar ist
- » Kommissionierung & Routenplanung
- » Österreichweite Zustellung durch eigene tectraxx Regional-Fahrzeuge gemäß Terminvereinbarung
- » Auf Wunsch des Kunden werden die Geräte vor Ort ausgepackt und das Verpackungsmaterial zur Entsorgung mitgenommen
- » Mitnahme und Entsorgung von Altgeräten
- » Retourenabwicklung
- » Reparaturlogistik mit Leihgeräteverwaltung (Zug-um-Zug Tausch)
- » Auftragsabschluss im IT-System
- » Automatische Bestätigung an unseren Kunden via DFÜ



Ihre Vorteile:

Durch die Auslagerung des Consumer Services an nur einen Logistikdienstleister wie tectraxx erhöhen Sie die Reaktionszeiten und reduzieren zeitgleich die Kosten. Absolute Transparenz im gesamten Distributions- bzw. Leistungsprozess inklusive track and trace, verschiedene Servicelevels und regelmäßige, gemeinsame Qualitätszirkel garantieren Ihnen und Ihren Kunden höchste Servicequalität und eine echte Differenzierung vom Mitbewerb.