

# CaseStudy

## Internet Repair Solution

### Ausgangssituation:

**Die Kunden:** ein internationales Unternehmen der Telekommunikationsbranche sowie Einzelhändler aus der Elektronikbranche

**Die Herausforderung:** Der Endkunde von heute erwartet sich neben einer schnellen und kostengünstigen Reparatur vor allem größtmögliche Transparenz für die dem Repaircenter anvertrauten Geräte wie Mobiltelefone, Internetmodems, Digitalreceiver, Monitore oder andere elektronische Geräte.



### Umsetzung durch tectraxx

- » Unsere Internet Repair Solution wird bereits am Point of Sale, der meist das defekte Kundengerät einsammelt, mit allen relevanten Daten wie Seriennummer und Kundendaten gespeist. Der Reparaturfortschritt ist ab sofort für den Endkunden über Internet via track and trace verfolgbar.
- » Wird das defekte Gerät von einer Bearbeitungsstelle zur nächsten weitergeleitet, findet diese Information sofort Niederschlag in IRS mittels Aktivierung von einer aus insgesamt acht Statusmeldungen. Dies ermöglicht nicht nur Ihrem Kunden eine genaue Lokalisierung seines Gerätes, sondern auch uns – dem Repaircenter – eine sehr vereinfachte Administration offener Reparaturaufträge.
- » Der gesamte Reparaturfortschritt wird mittels IRS überwacht: somit haben wir mit IRS eine Plattform für Hersteller, Call Center, Händler und Endkunden.
- » Der einzelne Endkunde kann vorab definieren bis zu welchem Kostenlevel sein Gerät repariert werden soll und auf welche Art er über den positiven Reparaturausgang informiert werden möchte: mittels Telefonanruf unseres Call Centers, SMS oder per E-mail.



### Ihre Vorteile:

Alle Beteiligten im Repair-Cycle profitieren von einem effizienten, internet-basierenden Informationstool: Ihre Endkunden, da sie immer wissen, wo sich ihr defektes Gerät befindet; der Point of Sale als Empfänger des Kundengerätes; das Repaircenter, da es die Administration erleichtert; der Logistiker, weil er damit unverzüglich auf jede Transportanforderung reagieren kann und am Schluss Sie selbst als unser Auftraggeber – weil ein rascher, effizienter Reparaturablauf sicherstellt, dass Sie einen zufriedenen Endkunden mehr auf Ihrer Seite wissen können. Eine umfassende Schulung von Shop- und Retailer-Mitarbeitern durch die Experten von tectraxx sichert Ihnen den hochgradigen Einsatz des Internet-Tools und damit volle Transparenz über den gesamten Repair-Prozess.