

CaseStudy

Reparatur-Management-Abwicklung

Ausgangssituation:

Der Kunde: ein renommiertes, internationales Telekommunikationsunternehmen

Die Herausforderung: Die gesamte Reparatur-Management-Abwicklung sollte zu wirtschaftlichen Bedingungen inklusive einer begleitenden EDV-Dokumentation von tectraxx übernommen werden.



Umsetzung durch tectraxx

- » Der Endkunde unseres Auftraggebers meldet eine defekte Telefonanlage. Ein Techniker baut vor Ort den kaputten Teil aus dem Gerät aus. Dieser defekte Teil wird entweder vom Techniker zu uns gebracht oder er erteilt uns einen Abholauftrag; in diesem Fall holen wir den defekten Teil vor Ort bzw. von einer definierten Sammelstelle ab.
- » Wir prüfen nun, ob ein passender Ersatz für den defekten Teil im bei uns geführten Konsignationslager (Erstzeillager) unseres Auftraggebers eingelagert ist.
- » Ist ein passender Ersatzteil vorhanden, übergeben wir diesen dem Techniker zum Einbau in die Anlage. Danach bringen wir den defekten Teil in ein zertifiziertes Repaircenter (siehe auch Case Study Reparatur).
- » Das Repaircenter prüft, ob der defekte Teil reparabel ist. Unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und technischen Aspekten wird ein Kostenvoranschlag für die Reparatur eingeholt. Basierend auf diesem Kostenvoranschlag entscheidet der Auftraggeber, ob repariert oder fachgerecht entsorgt wird.
- » In weiterer Folge wird von uns der reparierte oder neue - beim Hersteller bestellte - Ersatzteil dem Techniker (im Falle ursprünglich kein passender Ersatzteil vorrätig war) zum Einbau übergeben bzw. wird damit das Konsignationslager wieder aufgefüllt.
- » Unterstützt wird die gesamte Abwicklung mittels eines EDV-Systems (SAP-Warenwirtschaftssystem), das auf die Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnitten wurde. Dieses System umfasst eine lückenlose Dokumentation des Reparaturlogistikprozesses, von der Fehlerbeschreibung, über den Reparaturauftrag bis zur Verrechnungsmeldung. Jede Abwicklung wird mit einer eigenen Identifikationsnummer und einer chronologischen Beschreibung der Abläufe erfasst.



Ihre Vorteile:

Sie haben eine messbare Reduktion von Ressourcen, Zeitaufwand und Kosten.
Ihre Kunden erhalten von tectraxx eine kompetente Beratung und Reparaturlogistik zu vertretbaren Preisen.