

# CaseStudy Reparaturen

## Ausgangssituation:

**Die Kunden:** Telekommunikationsunternehmen (Mobilfunk-Provider) oder verwandte Branchen sowie Hersteller von Unterhaltungselektronik und Elektrogeräten

**Die Herausforderung:** Gesucht wurde ein starker, verlässlicher Partner, um Produkte wie Mobiltelefone, Internetmodems, Digitalreceiver oder Monitore in schnellst möglicher Zeit auf höchstem Niveau zu reparieren. Dies ist nur durch ein von den Herstellern zertifiziertes und somit anerkanntes Repaircenter möglich.



## Umsetzung durch tectraxx

- » Der Reparaturlauf startet für den Point of Sale, der meist das defekte Kundengerät einsammelt, bequem mit der Erfassung via Internet in unserem hauseigenen Internet Repair Service (IRS) Tool. Dort werden alle relevanten Daten wie Seriennummer und Kundendaten erfasst und mit einer Reparaturnummer versehen. Der Reparaturfortschritt ist ab sofort für den Kunden über Internet verfolgbar.
- » Am Point of Sale wird auch der Garantiecheck (Warrenty Proof) anhand der IMEI-Nummer beim Hersteller durchgeführt.
- » Der logistische Teil erfolgt über die Services von Gebrüder Weiss.
- » Im Repair Center werden die Geräte nach Modellen und Reparaturlevel geordnet und eine Fehlerdiagnose erstellt. Es erfolgt ein nochmaliger Garantie-Check. Hier findet auch die Diagnose für Sturz- und Wasserschäden statt.
- » Reparaturen innerhalb der Garantie werden dann unverzüglich zum geeigneten Techniker weitergeleitet. Bei Reparatur-Geräten außerhalb der Garantie wird dem Kunden erst ein Kostenvoranschlag übermittelt. Erst nach Vorliegen des Reparaturwunsches des Kunden werden auch diese Geräte einem Techniker zur Bearbeitung übergeben.
- » Der gesamte Reparaturfortschritt wird mittels IRS überwacht und auch an unser Call Center weitergeleitet. Ist kein Internetanschluss vorhanden, können Ihre Kunden damit auch das Call Center kontaktieren, um nähere Informationen über ihr Gerät zu erhalten.
- » Alle durchgeführten Reparaturen werden einem abschließenden Qualitäts- und Funktionstest unterzogen. Alle Reparaturen, die bis 16 Uhr eines Werktages abgeschlossen sind, werden am nächsten Werktag zum Point of Sale geliefert. Ausnahme: Falls ein Gerät nicht mehr im Rahmen der Garantie repariert werden kann, nehmen wir direkten Kontakt mit dem Endkunden auf und klären direkt mit ihm alle weiteren Schritte.
- » Kunden können wahlweise über SMS, Telefonanruf oder Email über die erfolgreiche Beendigung der Reparatur informiert werden.



## Ihre Vorteile:

tectraxx bietet mit Österreichs leistungsstärkstem Repaircenter High-Level Reparaturen strikt nach Herstellervorgaben. Elektronische Geräte, für die tectraxx vom Hersteller zertifiziert wurde, werden innerhalb von drei Tagen serviciert. Absolute Transparenz mittels der Internet Repair Solution von tectraxx während des gesamten Reparaturzyklus, inklusive track and trace (Abrufen des Reparaturstatus mit Auftragsnummer im Internet), gibt Ihnen die Sicherheit, dass Ihre Endkunden bestens serviciert werden. Value Added Services wie Software Updates, Personalisierungen etc. können Sie optional bei uns in Anspruch nehmen.