

Textraxx wickelt komplizierte Reparaturlogistik-Prozesse ab

Reparaturlogistik als Marktchance

Im Spannungsfeld zwischen Hersteller, Handel und Repaircenter bleibt meist einer über: der Kunde. So deutlich die Unterschiede bei den Anforderungen, Erwartungen und Bedürfnissen auch sind, eines haben sie gemeinsam: den Wunsch nach durchdachten Reparaturlogistik-Prozessen die alle zufrieden stellen.

Im Idealfall ist für den Hersteller mit dem Verkauf des Produktes an eine Handelskette das Geschäft abgeschlossen. Dem ist nicht immer so, denn ungeliebte Garantiefälle schmälern nicht zuletzt das Geschäftsergebnis. Daher ist es allzu verständlich, dass es ein vorrangiges Ziel des Produzenten ist, den Garantiefall zu Minimalkosten aus der Welt zu schaffen.

Aber auch der Handel hat dabei zu leiden: Seine Verkäufer müssen sich mit dem verärgerten Kunden auseinandersetzen, was Zeit und Geld kostet.

Dritter im Bunde ist das Reparaturcenter. Der Reparaturbetrieb erhält seinen Auftrag vom Handel, bekommt seine Kosten aber vom Hersteller bezahlt. So kostengünstig wie möglich, lautet die Devise der Hersteller. Rasch und mit bestmöglicher Qualität, die des Handels. Und bei diesen Anforderungen noch profitabel zu arbeiten, ist das ureigenste Interesse des Repaircenters.

Es gilt also, drei Standpunkte zu verbinden. Und dabei genügt es nicht, schnell und kostengünstig zu reparieren.

Reparaturprozesse können sich zu echten Servicepaketen entwickeln, die aus einer Garantireparatur noch einen Mehrwert-Service für den Kunden schaffen. Beispiele sind die Installation eines nützlichen Programms bei der Reparatur eines PCs oder die neuesten Firmware für einen reparierten Drucker.

Viel Erfahrung bei Textraxx

Mit unterschiedlichen Lösungen dieser Problematik beschäftigt sich seit Jahren das Team von Textraxx, einer Business Unit des heimischen Logistikunternehmens Gebrüder Weiss. Textraxx entwickelte sich aus einer Servicepartnerschaft mit Alcatel, die bereits seit 1999 besteht und in der Reparaturlogistik für Handynetze ihren Ausgang nahm. Heute ist Textraxx weit über diese Partnerschaft hinausgewachsen und mit zirka 140 Mitarbeitern Marktführer im Bereich technisch-logistischer Dienstleistungen in Österreich.

Die Bandbreite der entsprechenden Lösungen beginnt bei der Übernahme, der Abholung bzw.

Zustellung der beschädigten bzw. reparierten Geräte und kann sich bis hin zur eigentlichen Reparatur erstrecken. Die jeweiligen Dienstleistungen werden den Anforderungen des Auftraggebers individuell angepasst. Die anfallenden Kosten sind zudem fix vereinbart und leicht kalkulierbar.

Entdeckt der Kunde einen Defekt an seinem elektronischen Gerät, nimmt er in der Regel mit dem Händler, wo er dieses Gerät gekauft hat, Kontakt auf. Ab dann laufen die Informations- und Serviceprozesse an. Textraxx holt das defekte Gerät vor Ort ab und bringt es ins Textraxx Repair-Service-Center. Danach wird geprüft, ob eine Reparatur des Gerätes im Repair-Service-Center möglich ist. Wenn nicht, wird unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und technischer Aspekte ein Kostenvoranschlag für die externe Reparatur in einem Spezialbetrieb erstellt. Nun kann der Kunde selbst entscheiden, ob repariert oder das Produkt fachgerecht entsorgt wird.

Kann oder soll das defekte Teil nicht repariert werden, wird es an einer definierten Sammelstelle abgeliefert oder es wird vom Auftraggeber abgeholt.

Reparaturlogistik für TV-Geräte

Eine schlanke Lösung ist die Abwicklung der Braunware-Reparaturen von Neckermann und Quelle in Österreich. Die beiden Versandhändler haben die Reparaturlogistik für TV-Geräte an Textraxx ausgelagert. Nach Eingang einer Schadensmeldung, z.B. bei Neckermann, laufen die entsprechenden Informationen unmittelbar an Textraxx, wo die weitere Abwicklung durchgeführt wird. Textraxx holt das defekte Gerät ab, transportiert es in das von Neckermann definierte Repaircenter und bringt es nach erfolgter Reparatur dem Kunden wieder zurück. Während des gesamten Prozesses hat Neckermann permanent Zugriff auf alle Stadien des Vorgangs.

www.gw-world.com ■



Textraxx beherrscht die Aufgabe der Reparaturlogistik.

Bild: Gebrüder Weiss