

CaseStudy

Vor-Ort-Services (B2B / B2C)

Ausgangssituation:

Die Kunden: in Österreich tätige Unternehmen im Versandhandel, in der Elektronikbranche und der Vermietung von Getränkeautomaten und Kühlvitrienen

Die Herausforderung: im Rahmen der österreichweiten Belieferung (B2B und B2C) sollten auch diverse technische und handwerkliche Tätigkeiten vor Ort durchgeführt werden.



Umsetzung durch tectraxx

Nach Eingehen der Aufträge durch den Kunden wird bei allen Lieferungen mit Vor-Ort-Services ein Termin mit dem Empfänger vereinbart (auch B2B). Die Abwicklung erfolgt österreichweit durch den eigenen tectraxx Fuhrpark mit regelmäßig geschulten tectraxx Mitarbeitern. Zusätzlich verfügt tectraxx über etwa 180 österreichweit verteilte Techniker eines Partnerunternehmens.

- » Terminvereinbarung mit dem Kunden durch unser tectraxx-Customer-Care-Center, postalische Kontaktaufnahme bei telefonischer Nichterreichbarkeit des Empfängers
- » Österreichweite Zustellung durch eigenen tectraxx Fuhrpark gemäß Terminvereinbarung
- » Auf Wunsch des Kunden werden die Geräte vor Ort ausgepackt und das Verpackungsmaterial zur Entsorgung mitgenommen.
- » Aufstellung des Gerätes und Inbetriebnahme (z.B. Starten des Sendersuchlaufs bei elektronischen Geräten)
- » Betriebsbereite Integration z.B. in ein bestehendes Heimkinosystem
- » Lieferung von Waschmaschinen, Trocknern etc. mit Anschluss-Service
- » Montage- und Demontagetätigkeiten vor Ort (z.B. Abmontieren von der Wand)
- » Mitnahme und Entsorgung von Altgeräten
- » Retourenabwicklung
- » Reparaturlogistik mit Leihgeräteverwaltung
- » Auftragsabschluss im IT-System
- » Automatische Bestätigung an unseren Kunden via DFÜ



Ihre Vorteile:

Durch die Auslagerung des Vor-Ort-Services an nur einen Logistkdienstleister 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 Wettbewerb.