

Business Case

„Aftersales Support - Kompetente Betreuung von A-Z “

Vielfältige Dienstleistungen rund um den Aftersales.

Auszug aus ALSUpdate Ausgabe NOV / DEZ 09

Weitere Angaben oder Informationen erhalten Sie unter Email: info-services@also.com

Ebenso stark wie in der Koordination von Handel und Logistik ist ALSO in der Begleitung der verschiedensten Kunden auch nach der Auslieferung oder dem Verkauf der Produkte – im After Sales Support. Das Emmer Unternehmen bietet Wiederverkäufern, Herstellern und Logistikkunden ein vielfältiges Service-Portfolio, das individuell auf Kundenwünsche zugeschnitten werden kann.

After Sales Support – Kompetente Betreuung von A bis Z

Als einer der bedeutendsten nationalen Abwicklungs-Hubs hat sich die Firma ALSO in der ICE-Branche längst einen Namen gemacht. Das Unternehmen ist bekannt für sein speditives Bestellwesen, flexible Prozessabläufe und pünktliche Auslieferungen. Bei jedem einzelnen Auftrag steht die Kundenzufriedenheit an erster Stelle. Und ebenso an letzter: Für die Emmer Grosshandels- und Logistikspezialisten gehören auch die Prozesse nach der Auslieferung oder dem Verkauf von Waren zum kundenfreundlichen Service dazu. «Wir sind auch für die Services nach der Auslieferung oder dem Verkauf der Produkte als Ansprechpartner zur Stelle und wickeln diese auch im Namen unserer Kunden ab», bringt es Roger Joos, Verantwortlicher ALSO Service Center, auf den Punkt. Mit anderen Worten: Die Prozesse können wir so lange bearbeiten und begleiten, bis ein Gerät endgültig «end of live» ist und entsorgt wird. «Dabei ist uns besonders wichtig, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden eingehen zu können», so Roger Joos weiter.

Für unsere Logistikkunden verarbeitet ALSO jede Art von Retoure, ob einzelne Retouren bzw. Reparaturen, Alt- oder Gebrauchsgüter oder ganze Shop-Rücksen-

dungen. Die Prozesse werden gemäss deren Anforderungen und Bestimmungen individuell aufgesetzt und betrieben. Ob defekte Geräte an eine Reparaturwerkstatt vermittelt, Leihgeräte ausgestellt oder Produkte entsorgt werden müssen – wenn es um eine kompetente und flexible Weiterbearbeitung geht, stellt die Firma ALSO hohe Ansprüche an sich selbst.

Ein effizienter After Sales Support, wie ihn die Firma ALSO während Jahren aufgebaut hat und modernisiert und betreibt, bringt neben dem finanziellen und dem Effekt der Zeitersparnis viele weitere Vorteile mit sich. Handelskunden zum Beispiel können ihre Retouren eigenständig im System von ALSO abwickeln. Hersteller wiederum profitieren vom Aspekt, dass diese z. B. ihr Ersatzgerätelager oder den Austausch-Pool direkt von ALSO bewirtschaften lassen können oder ALSO die Ware vom eigenen Handelslager direkt austauschen kann. Der Austauschprozess wird damit massiv vereinfacht und beschleunigt, was den Hersteller dementsprechend entlastet. Das ist höchste Effizienz auf der ganzen Linie!

Fazit: ALSO fungiert als Drehscheibe für den After Sales Support und übernimmt für Retailer, Fachhändler, Systemintegratoren und Hersteller umfassende Servicedienstleistungen. Ob Reparaturhotline (im Namen des Logistikkunden), Lagerung, Funktionsüberprüfung, Kostenvorschläge, Nachverfolgen von Seriennummern, Triage oder allfällige Entsorgung – ALSO garantiert Effizienz und Know-how in allen

Bereichen des After Sales. Und zwar so lange, bis die besagte Kundenzufriedenheit voll und ganz gewährleistet ist.

Dank einer idealen Infrastruktur, IT-gestützten Prozessen, nützlichen Synergien und einer ausgeklügelten Informationslogistik kann jede Art von Rücksendung innerhalb von 24 Stunden speditiv und sorgfältig bearbeitet werden.

ALSO
Services



Manfred Beutler
Sales Consultant
manfred.beutler@also.com

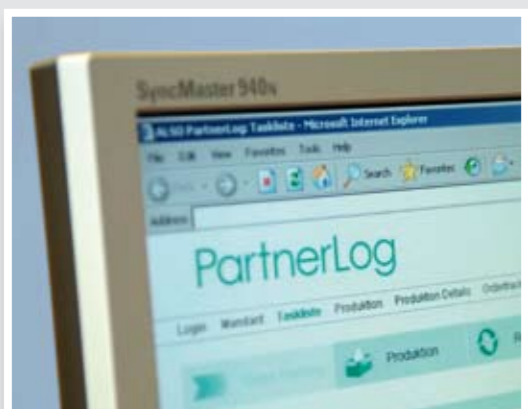
SERVICES

Flexibilität ist das eine, Effizienz das andere. Seine Logistikkunden unterstützt ALSO mittels PartnerLog als Garant für einen effizienten Informationsaustausch und kann damit beide Qualitäten einfach und schnell verbinden.

Effizienz ist eine Frage der Kommunikation

Das moderne, interaktive Kommunikationstool PartnerLog bietet jederzeit einen Überblick über die unterschiedlich organisierten Prozessabläufe, wie diese gerade im Bereich After Sales für die verschiedenen Logistikkunden anfallen. Retourenabwicklung, Statusabfragen, Auftragsverfolgung sowie Reparaturabwicklung

Im Einzelnen betrachtet funktioniert das PartnerLog wie folgt: Die einzelnen Aufträge wie Retourenabwicklung, Reparaturaufträge, Auftragserteilung etc. werden im PartnerLog-System durch die ALSO-Mitarbeitenden eingegeben, auf das der Kunde und der Servicepartner Zugriff haben. Damit wird gleichzeitig eine praktische Übersicht über



werden im PartnerLog festgehalten und bereitgestellt. Das PartnerLog kann aber noch weit mehr: Es dient als Kommunikationsplattform für alle prozessbeteiligten Personen und Firmen, auf welcher alle relevanten Informationen sichtbar gemacht werden. Der Vorteil: Unnötig lange Kommunikationswege bleiben aus, weil die Daten sowohl von den ALSO-Mitarbeitenden wie auch den einzelnen Logistikkunden und Servicepartnern jederzeit abrufbar sind.

alle Aufträge bereitgestellt. Von hier aus können Aufgaben übergeben und Entscheide direkt kommentiert werden. Die verarbeiteten Daten werden protokolliert und stehen zu Auswertungszwecken bereit. Mit PartnerLog wird der Informationsfluss verbessert und die Prozesskosten für ALSO und die Partner werden spürbar gesenkt. Sprich: Informationslogistik vom Feinsten!

TEILBEREICHE DES AFTER SALES SERVICE



Reparaturmanagement

- Telefonhotline
- Beurteilung der Geräte / Fehlerüberprüfung
- Kostenvoranschläge / Erfassen von Reparaturaufträgen / Austauschofferten
- Abwicklung Reparatur-Rücksendungen
- Software-Updates einspielen / Konfiguration



Austauschmanagement

- Direktaustausch im Auftrag des Kunden / des Herstellers
- Rückschub ausgetauschter Ware an Hersteller oder Entsorgung



Retourenmanagement

- Warenrücknahme
- Zustandsbeurteilung
- Rückbuchung ans Lager und Gutschriftenerstellung
- Elektronisches RMA-Handling



Leihgeräte-Handling

- Verwaltung von Leihgeräte-Pool inkl. Belieferung und Rücknahme

Kennzahlen After Sales Services 2008 ALSO Schweiz AG

>40 000 Retouren werden für unsere Kunden im Service-Center jährlich bearbeitet
>370 000 Units werden aus Kundenretouren jährlich wieder eingelagert
>27 000 Aufträge werden als Repair- oder Garantiefälle jährlich bearbeitet

>8 000 Kostenvoranschläge werden jährlich erstellt
• Für über 50 Hersteller in den Branchen IT, Consumer Electronics und Telekommunikation tätigen wir Geräte-Austauschlogistik innerhalb der Garantie.

ALSO
Services