



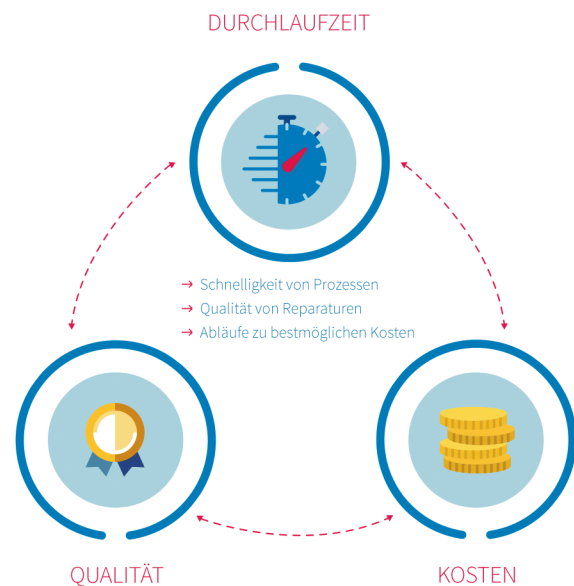
# REPAIR FULFILLMENT

## - Your Partner in Repair and Logistics -

Bei w-support.com steht die Reparaturabwicklung von Mobiltelefonen, Smartphones und Tablets innerhalb und außerhalb der Herstellergarantie im Mittelpunkt. Mit mehr als 20-jähriger Erfahrung sind wir für viele Hersteller und Vertriebskanäle zuverlässiger Partner. Durch Verwendung von Original-Ersatzteilen und der Einhaltung höchster Hersteller-Standards bei der Reparatur setzen unsere Spezialisten Maßstäbe. Unsere Durchlaufzeiten – vom Eingang des defekten Gerätes bis zum Versand nach der Reparatur – zählen zu den kürzesten am Markt.

Gleichzeitig bietet w-support.com auch integrierte After-Sales-Lösungen an – neben der Reparatur etwa Support- & Logistik-Dienstleistungen. Damit wir die unterschiedlichen Anforderungen an die Verkaufs- und Retouren-Prozesse der einzelnen Handelskanäle und Netzbetreiber sowie die Erwartungen der Endverbraucher erfüllen können, steuern wir unsere Prozesse mit modernster IT. Und wir arbeiten mit einem Qualitätsmanagement, das nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert ist.

In der Kombination aller genannten Leistungen liegt unsere große Stärke. Wir sorgen dafür, dass Kunden durch die Zusammenarbeit mit uns einen deutlichen Mehrwert erhalten.



## Unsere Zertifizierungen

- Qualitätsmanagementsystem  
DIN EN ISO 9001
- Certified Trainer IPC-7711/IPC-7721,  
IPC-A-610, IPC-J-STD-001  
CompTIA
- IPS Datenschutz Zertifizierung
- Entsorgungsfachbetrieb nach Efb-Verordnung  
aufgrund § 52 - Kreislaufwirtschafts-  
und Abfallgesetz

## Unser Marktzugang

- Stationärer und Online Handel
- Gewerbliche und private Endverbraucher
- Netzbetreiber und MVNO's
- Versicherungen
- Systemhäuser

# Unser Leistungsspektrum



## Reparaturen

- Garantiereparaturen für Mobiltelefone, Smartphones & Tablets
- Reparaturen außerhalb der Garantie mit Kostenvoranschlag bzw. Kostenfreigabe der Reparatur
- IP67-/IP68-Reparatur
- Qualitätssicherung – Finaltest, Qualitätskontrolle, Out of Box-Test
- Refurbishment - Austausch aller sichtbaren bzw. mechanischen Gehäuseteile
- 3600 m<sup>2</sup> ESD-Schutzzone
- Datensicherung - mit Herstellertools oder gleichwertiger Software
- Firmware-Update
- Mechanische und elektrische Reparatur bis auf Komponentenebene
- Modernstes Equipment  
*HF Messtechnik (Rohde & Schwarz)*  
*Löttechnik – µBGA, bleifrei (Martin)*  
*Datenrettungslabor*
- Entsperrung - Zurücksetzen von Passwörtern, Sperrcodes /-mustern auf Werkseinstellung (Android)
- Keine Kostenvoranschlag-Gebühr für Inhouse-Reparaturen im Facheinzelhandel und für Endverbraucher
- Flüssigkeitsschäden und Totalschäden unrepariert kostenfrei zurück im Facheinzelhandel und für Endverbraucher
- Schnelle und einfache Reparaturkosten-Ermittlung auf der Homepage von w-support.com
- Trouble Shooting Guide – gerätespezifische Hilfestellungen zur Fehlersuche und -behebung für alle Reparaturbereiche



## Vorwärts- & Rückwärts-Logistik

- Pick Up/Box Pick Up & Return
- Send In & Return
- Voucher Management – Email/Brief



## Interfaces

- Landingpages
- Datenschnittstellen Key-Account-Kunden
- Online Reparatur-Portale mit detaillierter Statusabfrage und optionaler NFF-Prüfung
- Schnittstellen zu externen Dienstleistern (z.B. KEP)



## DeadOnArrival Handling

- Überprüfung der Rücksendungen nach Herstellerbedingungen
- Zentraler Versand oder Reparatur für SWAP-Pool
- Komplette Aufarbeitung & Zubehör Handling



## Externes Service Center Management

- Wareneingang von Defektgeräten
- Versand an externe Service Center
- Abwicklung von Kostenvoranschlägen
- Rückversand an Einsender



## Pool-Lager Management

- SWAP Pool Management
- Leihgeräte Management
- Konsignationswaren Management (Ersatzteile, SWAP)



## Lasertechnik

- IMEI-Gravur von Unibody-Gehäusen



# Unser Leistungsspektrum



## Key-Account Management

- Schnittstelle zum Hersteller und der Werkstatt
- Steuerung der Reparaturabwicklung inklusive Vorwärts- und Rückwärtslogistik
- Angebotserstellung, Reporting und Abrechnung
- Kontrolle der vereinbarten Service-Level-Agreements
- Eskalationsmanagement
- Entwicklung von kundenspezifischen Lösungen
- Beratung und Umsetzung des gesamten After Sales Prozesses



## Contact Center – voice (Inbound und Outbound)

- Montag – Freitag von 8 - 20 Uhr
- Direkter Ansprechpartner unserer Kunden
- Beratung zu allen Fragen rund um die Themen Reparaturablauf, Garantie & Gewährleistung, Kosten und Reparaturstatus
- Hilfestellung bei Bedien- und Konfigurationsfehlern
- Aufzeigen der Servicemöglichkeiten
- Reparaturauftragserfassung



## Contact Center – non voice (Customer Care)

- Montag – Freitag von 8 - 17 Uhr
- Bearbeitung schriftlicher Kundenanfragen innerhalb 24h
- Betreuung und Beratung von Endkunden und Geschäftskunden bei allen Serviceanfragen (z.B. Problemen mit dem Handy, Smartphone oder Tablet)
- Kompetente, serviceorientierte Beantwortung von Kundenanfragen und Reklamationen per E-Mail und über Social Media (Facebook, Blogs, Foren, YouTube)



## Contact Center – optional

- 1st & 2nd Level
- Im Auftrag von Hersteller oder OEM inklusive Customer Care und Social Media Betreuung
- Qualifizierte Feststellung von Defekten und Netzproblemen



## Online Support

- Reparaturstatus Abfrage
- Informationen zur Reparaturdauer
- Vermeidung von Reparatureinsendungen durch eigene gerätespezifische Lösungshinweise (NoFaultFound-Wizzard)

# Unsere Autorisierungen

