

Der Service macht den Unterschied

Leistungsfähige Prozesse für zufriedeneren Kunden

Zufriedene Kunden kaufen wieder. Dieser Satz gilt heute genauso wie vor einigen Jahrzehnten. Da sich Unterschiede in der Qualität von Produkten innerhalb der einzelnen Branchen weiter nivellieren, wird ein gut funktionierender Service immer mehr zum Entscheidungskriterium der Kunden. Zunehmend erweist sich die Qualität der produktbegleitenden Leistungen in allen Phasen des Lebenszyklus und beim Verkauf als differenzierender Faktor zwischen den Anbietern einer Branche. Somit erlangen Serviceprozesse und das damit verbundene Management einen immer höheren Stellenwert im Wettbewerb. Viele Unternehmen stehen vor der Herausforderung, den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden. Das bedeutet insbesondere, die maximale Verfügbarkeit der Produkte sicherzustellen und Ausfallzeiten zu reduzieren.

Praxisnahe Analyse abseits abstrakter Modelle

Doch wie können Unternehmen leistungsfähige Serviceprozesse und deren Organisation etablieren? Wie lässt sich der immaterielle Mehrwert für heterogene Kundengruppen gemäß ihrer Bedarfe generieren? Bei der Verwirklichung dieser Ziele steht die reinisch AG den Unternehmen beratend zur Seite: durch die Analyse und Optimierung von Serviceprozessen, durch den Einsatz innovativer

Informationstechnologien und durch vielfältige Maßnahmen des Wissensmanagements. Das Unternehmen verfügt über jahrzehntelange Erfahrungswerte über Produkte, Zielgruppen und deren Bedarfe der verschiedenen technischen Branchen, die sie passgenau zum jeweiligen Projekt einsetzt.

Die Basis für konkrete Maßnahmen zur Optimierung von Serviceprozessen und -organisation bildet eine Serviceprozessanalyse, um den Ist-Zustand von vorhandenen Prozessen, Systemen, Aufgaben und Verantwortungen in der Serviceorganisation darzustellen und Anforderungen zu definieren. Dies umfasst unter anderem Interviews mit Mitarbeitern aus den am Prozess beteiligten Abteilungen, das Ermitteln von Kennzahlen wie bestehenden Durchlaufzeiten und der Zahl eingehender Anrufe. Die Experten der reinisch AG betrachten den gesamten Ablauf des Serviceprozesses vor Ort im Unternehmen: vom Eingang einer Störungsmeldung oder Reklamation bis zur Bearbeitung, zum Beispiel durch Monteure. Auch die Erhebung von Kundenzufriedenheit, Reparatur- und Wartungszeiten, Garantie- und Kulanzprozessen sowie dem Verlauf interner Kommunikationswege sind Teil der Analyse. Die praxisnahe Datenerhebung abseits abstrakter Modelle deckt bereits kleine Differenzen zwischen definierten Prozessen und der tatsächlichen Anwendung im Arbeitsalltag auf, deren Anpas-

sung einen großen Effekt auf die Qualität des Servicemanagements zur Folge haben kann. Im Resultat lässt sich der gegenwärtige Prozess mit seinen Schwächen und Potenzialen abbilden und ein Konzept für einen angestrebten Soll-Zustand entwickeln. Ziel ist es, Maßnahmen zu identifizieren und umzusetzen, die das Servicemanagement hinsichtlich Aufbau, Pflege und Ausbau sämtlicher Serviceaktivitäten optimieren.

Informationen und Wissen zielgerichtet kanalisieren

Ein Fokus bei der ganzheitlichen Optimierung der Serviceprozesse liegt auf der Erfassung und Verarbeitung von Informationen durch das Wissensmanagement. Ausgehend von modernen Informationstechnologien bietet die reinisch AG die Erstellung und Einführung von Systemlösungen, um Informationen wie Kundenfeedbacks und Reklamationen zu erfassen, zu strukturieren und zu dokumentieren. So können Daten zu Schadensursachen, Schadteilen oder Häufigkeiten nach standardisierten Vorgaben und Parametern erhoben werden. Die Auswertung offenbart eine Hitliste der Kostentreiber im Service, aus der sich Pläne mit gegensteuernden Maßnahmen ableiten lassen. Über den Service hinaus können Informationen zielgerichtet an die Unternehmensbereiche Entwicklung, Produktion und After Sales weitergeleitet werden. Diese Bereiche sind auf die Informatio-



nen angewiesen, um beispielsweise Produktverbesserungen zu realisieren. Die Erstellung von Serviceinformationssystemen durch die reinisch AG ermöglicht neben der Analyse und Steuerung von Serviceinformationen auch die Verknüpfung der gesammelten Daten. Aktuelle Reklamationsinformationen können unter Rückgriff auf eine verbesserte Datenbasis eindeutig identifiziert und schneller klassifiziert werden. Das vorhandene Wissen ebnet damit den Weg für eine effiziente Bearbeitung ähnlicher Fälle im Service. Diese Vorgehensweise realisiert den Aufbau von Datenbanken, effizienten Informationsstrukturen und Kommunikationswegen.

Der Aufbau von internen Wissens-Plattformen wie einer Wiki-Landschaft im Rahmen des Wissenstransfers schafft zudem dynamische Wissensbestände, basierend auf der Auseinandersetzung über eingehende Informationen, der Ableitung von Maßnahmen sowie einer zügigen Verteilung des Wissens. Ergibt sich bei der Informationsanalyse im Wiki zum Beispiel ein Bedarf an Schulungen, entwickelt und organisiert die reinisch AG diese, inklusive der entsprechenden Unterlagen. Die Gesamtheit der Maßnahmen fördert eine einheitliche Bearbeitung im Service ebenso wie eine standortübergreifende Zusammenarbeit. Durch einen effizienten Informationsaustausch und die Sicherung von Erfahrungswerten können Lösungen im Service zügig bereitgestellt werden. In Bezug auf Garantie- und Kulanzprozesse führt die systematisierte Auswertung der Reklamations-Datenbasis unter anderem zu einer präventiven Beeinflussung von Produktgestaltung und Reparatur-

methoden und zu einer angemessenen Preisbildung bei Serviceprodukten.

Wiederkaufraten belegen professionellen Service

Eine ganzheitliche Optimierung der Serviceprozesse sorgt nach Erfahrung der Experten der reinisch AG für vielfältige Effekte. So sichern verkürzte Durchlaufzeiten im Unternehmen eine zeitnahe Bearbeitung von Reklamationen und Beanstandungen gemäß den Anforderungen des Marktes. Die systematische Erfassung und zielgerichtete Weiterleitung von Informationen in andere Unternehmensbereiche beeinflussen die Weiterentwicklung und Verbesserung von Produkten und Leistungen. Als Konsequenz kann die Produktqualität insbesondere hinsichtlich der Kriterien Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit weiter gesteigert werden. Dies führt zu einer Senkung von Reklamationsquoten und Ausfallzeiten sowie zu fallenden Garantie- und Kulanzkosten. In Bezug auf das Ersatzteilmanagement lassen sich durch die Integration von Service und Produktlogistik Kosten reduzieren, Lagerbestände von Ersatzteilen verringern und eine Veralterung von Ersatzteilen durch verbesserte Vorhersagen des Teilebedarfs verhindern. Die standortübergreifende Vereinheitlichung und Anwendung von Serviceprozessen führt zu sinkenden Kosten und steigert die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Idealerweise honorieren die Kunden die professionelle Betreuung durch den Service mit steigenden Wiederkaufraten – ein starker Beleg für eine hohe Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung.

Firmenprofil

reinisch AG

Stammsitz: Karlsruhe

Gegründet: 1991

Vorstand: Franz Reinisch

Standorte:

Berlin, Dornbirn, Graz, Istanbul, München,

Mönchengladbach, Stuttgart, Wien

Mitgliedschaft in Verbänden:

VDMA, VDI, BWE, BDLI

Zertifizierung: DIN EN ISO 9001

Messen 2012: HUSUM WindEnergy

Expertenwissen serviceorientiert einsetzen – dafür steht die reinisch AG aus Karlsruhe seit 20 Jahren. Erfahrung und profunde Lösungskompetenz in allen technischen Branchen, sämtlichen Engineering-Disziplinen und im Content Consulting zeichnen das Unternehmen aus. Gebündelte Ressourcen und fachspezifisches Wissen gewährleisten qualitativ hochwertige Betriebs- und Serviceanleitungen, eine professionelle Produktkommunikation sowie das damit verbundene Informationsmanagement und fördern vor allem den Erfolg komplexer, global vertriebener Produkte. Den Bedürfnissen wachsender Märkte entsprechend, engagiert sich die reinisch AG zudem im Bereich Erneuerbare Energien. Projektbezogen berät sie Kunden dabei, innovative Konzepte der Energiegewinnung zu realisieren sowie Prozesse und Services nach eingehender Analyse zu optimieren. Auch Schulungen und Technische Dokumentation, zum Beispiel für die Wartung von Windkraftanlagen, sind Teil der angebotenen Leistungen.

Geschäftstätigkeit:

- Service Engineering
- Content Consulting
- After Sales Engineering
- Information Consulting



Kontakt

reinisch AG

Albert-Nestler-Straße 24-26

D-76131 Karlsruhe

Telefon +49 (0) 721 66377-245

Telefax +49 (0) 721 66377-119

Email: info@reinisch.de

www.reinisch.de