

Die besten **Lösungen** findet man da, WO sich **Talente** ergänzen. **Beratung**, Evaluierung und Integration von **Prozessen** und **Systemen** für Technische Dokumentation, Service und Wissensmanagement aus unserem **Consulting**. Die **Analyse** der Abläufe und **Methoden** bilden dabei die Grundlage für System- und Strukturentscheidungen. Mit **Servicemanagement** sichern wir den Informationsrückfluss aus dem **Markt** und den Innovationstransfer in die **Produktentwicklung**. Für eine **professionelle** Feldunterstützung, die **Steigerung** Ihres Serviceprofits und Gewährleistung Ihrer **Kundenzufriedenheit** entwickeln und bauen wir Ihnen ein umfassendes **Feedbackmanagement** auf und unterstützen Ihre **Serviceproduktentwicklung**.

Wer etwas begreifbar machen will, muss die Zusammenhänge verstehen.

Innovationen umsetzen und Konzeptionen stärken - die gelungene Kombination aus Standard und Individualität ist wichtiger Bestandteil des heutigen Informationstransfers.

Der Consulting Bereich bietet lokales Know-how mit einer globalen Perspektive, um greifbare Ergebnisse für unseren Kunden mit dem Fokus auf profitablen Wachstum und langfristigem wirtschaftlichen Erfolg zu gewährleisten.

Leistungen:

- Implementierungen
- Geschäftsprozesse
- Beratung für Performance-Management
- Systeme und Hardwareberatung
- Upgrades & Migrationen
- Kundenspezifische Entwicklungen

Für diese Herausforderung bietet reinisch Consultingleistungen, die Unternehmens- und Produktstrategien in Informations- und Dokumentationsprozessen umsetzen. Markt-anforderungen und komplexe Produkte werden professionell prozessorientiert strukturiert von der Informationsrecherche über die Erstellung, Verwaltung bis zur Publikation und Pflege. Unser standardisiertes Vorgehen von der Auswahl bis zur Einführung von Redaktions- und Informationsmanagementsystemen sichern eine flexible und neutrale Kundenbetrachtung. Unser produktunabhängiger Beratungsansatz stellt uns frei von Entscheidungszwängen für bestehende Tools, Software oder Systemkomponenten.

Mit der Analyse des IST-Zustandes erarbeiten wir die Optimierungspotenziale, legen die Standardisierungen fest und definieren die Zieldokumentationsarten. Gemeinsam definieren wir die technischen und funktionalen Rahmenbedingungen für die Systemlösung sowie alle relevanten Schnittstellen zur aktuellen und, soweit

bekannt, künftigen Systemlandschaft. Nach der Anbietervalidierung und Vorstellung einer Entscheidungsmatrix kann eine qualifizierte Entscheidung des Kunden getroffen werden.

Anwenden die Möglichkeit einzuräumen, rund um die Uhr und unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort Produkte zu bestellen, zeitgleich Produktinformationen zusätzlich zu gewinnen, erscheint auf den ersten Blick wie ein Paradoxon. Nicht jedoch, wenn Katalogsystem-Lösungen von reinisch zum Einsatz kommen. Denn das breit angelegte Spektrum an Funktionen unterstützt Ihr Unternehmen dabei, Produktkataloge und unternehmensweite Richtlinien erfolgreich einzuführen.

Mit dem Einsatz der Katalogsystem-Lösung von reinisch können Sie Ihren gesamten Produktkatalogprozess straffen. Möglich wird dies durch die Einführung eines komfortablen und leistungsfähigen Anwenderkonzeptes für den neuen Katalog automatisierter Abläufe, die zu schnelleren Freigaben führen bei Struktur, Navigation und Layout des Katalogs und eine vollständige Kontrolle der Katalogverwaltung sowie der Anwendung unternehmensweit geltender Richtlinien. Unsere Produktunabhängigkeit für bestehende Tools, Software oder Systemkomponenten erhöht Ihre Reichweite, um schnell reagieren zu können.

Der Service und After Sales ist in vielen Branchen einer der entscheidenden, wenn nicht der entscheidende Wertschöpfungsfaktor im Produkt-Lebenszyklus. Kunden benötigen nicht nur Serviceprozesse, sondern auch eine professionelle und kundenorientierte Serviceorganisation.

Serviceleistungen müssen jederzeit abrufbar sein und dürfen die Prozesse möglichst wenig unterbrechen. Wiederholaktivitäten, verzögerte Problemlösungen und fachlich nicht ausreichende Beratung sind Faktoren, die den Service verteuern und Kunden zum Mitwettbewerber treiben. Erfolgreiche Serviceorganisationen benötigen daher neben qualifiziertem Personal eine durchgängige Servicestrategie, sowie Abläufe, Methoden und Werkzeuge, die variabel auf die unterschiedlichen Anforderungen reagieren.

Um Serviceleistungen wertschöpfend einzusetzen, vertrauen Kunden auf das Erfahrungsgut der reinisch AG, bei der erstklassigen Analyse der Serviceprozesse, die in maßgeschneiderter Form zwischen dem Kunden und dessen Kunden ablaufen. Die Informationsversorgung der Anwender, das Ersatzteilwesen und die Organisation der gesamten Servicestruktur stehen dabei im Fokus, sowie der Rückfluss von Feldinformationen. Transparenz über das Schadensverhalten, Anwenderfeedback für die Produktentwicklung, Reklamationsmanagement u.v.m. sind wesentliche Elemente von Analyse, Konzeption, Einsatz von Tools oder hochprofessionellen Servicemanagementlösungen. Unser Team gibt Ihnen Impulse zur Optimierung der Service- und After Sales-Prozesse.

reinisch AG

Albert-Nestler-Straße 24-26
76131 Karlsruhe
Tel.: +49 721 66377-0
Fax: +49 721 66377-119
www.reinisch.de
info@reinisch.de