

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**.

Nur wer alles aus dem Feld weiss, kann marktgerechte Produkte und perfekten Service liefern.

Für ein Unternehmen gilt das Sprichwort „Zeit ist Geld“, wenn der Informationsrückfluss aus dem Markt möglichst lückenlos, schnell und effizient sein muss. Die Entwicklungszyklen von Produkten verkürzen sich und die Individualität der Zielgruppen wird vielfältiger.

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, müssen Informationen über Produktverhalten und Kundenerwartungen jederzeit zur Verfügung stehen.

reinisch bietet auf Basis seiner Erfahrungen in der Produktkommunikation und im After Sales kunden- und marktspezifische Lösungen für das Feedbackmanagement. Von der Prozessberatung und -gestaltung über die Einführung von Softwaretools und Feedbacksystemen bis hin zur Übernahme von operativen Dienstleistungen im Feedbackmanagement können wir auf der Grundlage von Branchenstandards maßgeschneiderte Lösungen für die Organisationsstruktur unserer Kunden aufbauen.

Der Einsatz eines speziell dafür entwickelten Servicepakets ermöglicht Ihnen Ihre gesamten Betriebsabläufe, einschließlich Ihres Kundendienstes, zu optimieren. Wir gestalten die Informations- und Kommunikationsabläufe vom Kunden über die Serviceorganisation bis zu den unterschiedlichen Informationsempfängern im Unternehmen, führen dafür geeignete Systemlösungen mit Standardkomponenten als Ansatzpunkt ein und strukturieren die verschiedenen Informationsarten. Grundlage dafür ist eine genaue Analyse der vorhandenen Serviceprozesse und der Organisation beim Kunden. Häufig geht damit eine Strukturierung der Service- und After Sales-Organisation einher. reinisch unterstützt beim Aufbau eines product support centers bis zum Betrieb oder übernimmt im Auftrag den kompletten Betrieb eines solchen. Insbesondere die

Zusatzeffekte, die über die aktive Betreuung von Kunden und Serviceorganisation erreicht werden, zahlen sich in Kundenzufriedenheit und z.B. dem Verkauf von weiteren Serviceleistungen wie Modernisierung, Zusatzservices und Beratung aus. Die häufig im Fokus stehende Steigerung der Wertschöpfung im Service wird damit nachhaltig unterstützt.

Reklamationen sind wertvolle Informationen über Produkteinsatz und Produktqualität. Deren strukturierte Erfassung, Bearbeitung und Abhilfe für den Kunden sind ein zentrales Element des Feedbackmanagements. Das qualifizierte Aufbereiten und Auswerten von Reklamationen ist ein wichtiger Input für die Produktentwicklung. reinisch bietet Unterstützung beim Aufbau eines Reklamationsmanagements bis zum Betrieb. Dazu gehört auch das Entwickeln der notwendigen Systematik für Reklamationen, um eine strukturierte Bearbeitung sicher zu stellen.

In einer internationalen oder globalen Service- und Kundenorganisation fallen ständig eine Vielzahl von Nutzungs-, Beanstandungs-, Wartungs- und Instandhaltungsdaten an. Dies beginnt in der Garantie- bzw. Kulanzzeit mit umfangreichen Gewährleistungsdaten und setzt sich über den gesamten Produktlebenszyklus fort. Die Analyse dieser Daten, die Aufbereitung entsprechender Qualitätsberichte und das Initiieren von Produktänderungen, beispielsweise aufgrund bestimmter Gewährleistungsaufwendungen, Ersatzteilverbräuche oder Beanstandungsentwicklungen, stellen eine wesentliche Grundlage für Entscheidungen

im Service oder in der Produktentwicklung dar.

Das Aufnehmen und Bereitstellen dieser Daten, z.B. in Controlling- oder Informationssystemen sowie in Wissensmanagementtools, wie z.B. Servicewikis, ist die Voraussetzung für eine qualifizierte Bearbeitung. reinisch analysiert die vorhandenen Datenquellen und Datenstrukturen, entwickelt eine Auswertungs- und Reportingsystematik, evaluiert und integriert Systemlösungen für Analyse, Auswertung und Maßnahmenverfolgung und bietet Dienstleistungen zur Verarbeitung von Feldinformationen an.

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