

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**.

## Servicemanagement – gute Produkte mit gutem Service für zufriedene Anwender.

Weltweit konzentrieren sich Unternehmen bei dem gegenwärtigen Preisdruck und niedrigen Gewinnspannen in Vertrieb und Produktion darauf, die Kundenbetreuung zu verbessern. Hiervon versprechen sie sich eine stärkere Kundenbindung und daraus resultierend steigende Umsätze.

Der Einsatz von Servicemanagement-Lösungen unterstützt Sie dabei, Serviceleistungen zu koordinieren und die Prozesse in Ihrem Servicemanagement zu straffen. Unser standardisiertes Vorgehen in Form einer Serviceprozessanalyse legt Wert auf eine schlanke Service-Organisation wie z.B. ein umfassendes Eskalationsmanagement, mögliche Risiken oder Schwierigkeiten bei Anforderungen, Informationstransfer bei geplanten Wartungsterminen, die Anbindung der Servicewerkstätten oder des Außendienstes und die Verkürzung des Zeitraums zwischen Leistungserbringung und Zahlungseingang.

Mit reinisch Servicedienstleistungen zur Schadensverhütung stehen Unternehmen leistungsstarke Anwendungen zur Verfügung, deren Einsatz von Konzeption und Aufbau einer Schadensschlüssel-Systematik und einem darauf basierenden Schadenskatalog, zahlreiche Vorteile erbringt. Die damit verbundene Transparenz, welche Teile unter welchen Bedingungen wann zu Beanstandungen führen, ermöglichen eine gezielte Reaktion oder auch Prävention im Servicemanagement. Eine eindeutige Identifikation und Zuordnung der Einsatz- und Kundenbedingungen ermöglicht eine Früherkennung und eine bessere Planbarkeit von Serviceaktivitäten. Ausfallzeiten bei Kunden und der Anfall von erhöhten Gewährleistungsmaßnahmen beim Hersteller werden damit reduziert. Die Ersatzteilbevorratung und Ressourcenplanung im Service wird kalkulierbar. Mit unseren Erfahrungen aus der Produktkommunikation und dem After Sales können wir die notwendigen Tools und Methoden konzipieren und operativ einführen.

reinisch bietet mit strukturierten Vorgehensmodellen und Standardwerkzeugen die Festlegung von Servicestandards für die Produktentwicklung sowie eine kontinuierliche Begleitung der Produktentwicklung aus Servicegesichtspunkten bis zur Markteinführung der Produkte. Dazu gehört die Sicherstellung der Servicierbarkeit und usability von Produkten, die Analyse und Festlegung von Vorgabezeiten und Arbeitsbeschreibungen für Wartung und Instandsetzung, die Optimierung der Ersatzteilstellung und –bevorratung im Sinne der Reduzierung von Stillstandzeiten bis zur laufenden Überwachung des Serviceverhaltens von Produkten am Markt.

Ein weiterer Punkt ist die Optimierung der konstruktiven Auslegung von Produkten unter Servicegesichtspunkten im Sinne einer servicegerechten Produktkonstruktion. Wir können hier die Erfahrungen aus dem Feedbackmanagement mit den Kompetenzen im Service und After Sales ideal kombinieren und ein wichtiges Element im Service Engineering anbieten. Die Reduzierung von Teilevielfalt, Komplexitätsreduzierung von Bauteilen und Optimierung von Einbau- und Ausbausituationen unter Wartungs- und Instandsetzungsgesichtspunkten sind eine wesentliche Voraussetzung für einen wertschöpfenden Service und eine Reduzierung von Gewährleistungskosten.

Die Unterstützung des Servicepersonals mit einer hochprofessionellen Infrastruktur, z.B. mobilen Endgeräten oder einer Online-Informations- und Kommunikationsversorgung, vereinfacht Steuerung und Abwicklung von Serviceeinsätzen - Kosten sinken

und die Zufriedenheit der Kunden steigt.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen die Konzeption und Evaluierung der Prozess- und Systemlösungen und die Umsetzung in der Serviceorganisation. Der Aufbau von kompletten Serviceorganisationen, die Einführung von Softwaretools zur Unterstützung der Serviceprozesse oder der Aufbau von Wissens- und Erfahrungsportalen (z.B. Service-Wikis) stellen wir mit unseren Spezialisten zur Verfügung.

### 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