



reinisch AG
Albert-Nestler-Str. 24-26
76131 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721 66377 0
Fax: +49 (0)721 66377 119

info@reinisch.de
www.reinisch.de



Über die reinisch AG

Expertenwissen und Serviceorientierung – dafür steht die reinisch AG seit 20 Jahren. Als ein führender Dienstleister für Dokumentation und Service realisieren wir branchenübergreifend Lösungen für namhafte Industrie-Unternehmen. Wir unterstützen unsere Kunden dabei, spezifische Systemlösungen für das Informations- und Servicemanagement sowie die Dokumentation von Wissen zu entwickeln. Basierend auf jahrzehntelanger Erfahrung reicht das Spektrum unserer Leistungen von der Erstellung Technischer Dokumentationen über die Entwicklung von Serviceleistungen bis zur Beratung entlang aller Phasen des Produktlebenszyklus. Zudem begleiten wir Unternehmen im Bereich Wissenslogistik durch passgenaue Anwendung der Methoden des Wissensmanagement.

► Service Engineering

Von der Idee bis zum Markterfolg neuer Dienstleistungen: Ausgehend vom Produktlebenszyklus erstrecken sich unsere Leistungen im Service Engineering auf die Bereiche Konstruktion/Design, Markteinführung sowie After Sales Services. Die reinisch AG begleitet die Entwicklung von Produkten bis zum Markteintritt, unter anderem durch Feldtests im Bereich Konsumgüter. Im Segment der Investitionsgüter betreuen wir Produktbeobachtungen nach der Markteinführung. Die Analyse der Daten aus dem After Sales trägt dazu bei, technisch relevante und kostensenkende Produktverbesserungen sowie neue Serviceprodukte zu initiieren. Im Ergebnis führt dies zu besseren Nutzungseigenschaften und einem bedarfsgerechten Ersatzteilmanagement.

Effekte des Service Engineering:

- Höhere Verfügbarkeit von Produkten
- Qualitätssteigerung
- Steigerung des Bedienkomfort
- Sinkende After Sales Kosten
- Reduktion laufender Serviceaufwendungen
- Produktdifferenzierung gegenüber dem Wettbewerb



SERVICE & CONSULTING

► Content und Information Consulting

Basierend auf modernen Informationstechnologien offeriert die reinisch AG produktneutrale Beratung und Implementierung von Systemen für das Content- und Informationsmanagement. Dabei berücksichtigen wir bestehende Systemumgebungen ebenso wie kundenspezifische Ziele der Informationsverarbeitung. Wir agieren souverän bei der Einführung integrierter Informations-, Dokumentations- und Publikationsprozesse. Unsere Supportleistung sichert

reibungslose Abläufe sowie Systemerweiterungen. Die Datenbasis eignet sich für haftungssichere Technische Dokumentationen und deren Wiederverwendbarkeit in verschiedenen Medien. Extra-Benefit: Schulungs- und Trainingskonzepte aus der Leistung der Dokumentation.

► Service- und Feedbackmanagement

Bei der Verwirklichung leistungsfähiger Prozesse steht die reinisch AG Unternehmen zur Seite. Ziel ist es, Maßnahmen zu identifizieren und umzusetzen, die das Service- und Feedbackmanagement hinsichtlich sämtlicher Aktivitäten verbessern. Während einer Analyse ermitteln wir den Ist-Zustand von Prozessen, Systemen und Aufgaben. Die Erhebung deckt Differenzen zwischen theoretischen Definitionen und praktischer Anwendung auf – eine Anpassung hat großen Einfluss auf die Servicequalität. Unsere Konzepte beinhalten die Integration von Serviceinformationssystemen, um Daten zu strukturieren, auszuwerten und zielgerichtet weiterzuleiten.

Vorteile eines innovativen Service- und Feedbackmanagement:

- Zeitnahe Bearbeitung von Reklamationen
- Steigerung der Servicequalität
- Beeinflussung der Weiterentwicklung von Produkten
- Senkung von Reklamationsquoten und Ausfallzeiten
- Sinkende Garantie- und Kulanzkosten
- Hohe Kundenzufriedenheit und -bindung

► Zeitwirtschaft

Maßgeschneiderte Prozesse im After Sales Service bedingen exakte Arbeitszeitvorgaben, ermittelt mit den Methoden der Zeitwirtschaft. Am konkreten Produkt messen die Experten der reinisch AG beispielsweise Ist- und Sollzeiten für Reparaturen. Durch Benchmark-Analysen identifizieren wir erfolgreiche Methoden und

können Wartungs- sowie Reparaturkosten vergleichbar darstellen. Die Resultate sind kosten- und zeitsparende Reparaturmethoden, begleitet von einer konstruktiven Anpassung betroffener Komponenten. Darüber hinaus optimiert unser Vorgehen Taktzeiten in der Produktion.

► Service und Consulting von Design bis After Sales

Preiswettbewerb und Globalisierung erfordern neben einer hohen Produktqualität den Ausbau produktbegleitender Dienstleistungen. Diesen Marktanforderungen entsprechend erweist sich die reinisch AG als starker Partner. Wir unterstützen Unternehmen im Service Engineering, um daraus resultierend Produktverbesserungen zu verwirklichen. Unser After Sales Consulting fördert maßgeschneiderte Prozesse, beispielsweise durch Methoden der Zeitwirtschaft. Im Rahmen des Service- und Feedbackmanagement leisten wir eine ganzheitliche Analyse von Prozessen und Systemen. Die Resultate können für weitere Serviceaktivitäten, Produktionsverbesserungen sowie das Engineering künftiger Produktvarianten eingesetzt werden. Basierend auf modernen Technologien realisieren wir zudem Lösungen für das Content- und Informationsmanagement.

► After Sales Consulting

Für eine zusätzliche Wertschöpfung ist die Optimierung von Produkten und Arbeitsmethoden im After Sales besonders geeignet. Im Rahmen des After Sales Consulting berät die reinisch AG Unternehmen dabei, Reparaturkosten zu reduzieren und Abläufe der Service-Organisation effizienter zu gestalten. Teil unserer Leistungen ist die Entwicklung einer fundierten Datenbasis für Schadenskataloge mit Schadensschlüsseln.

Das Consulting umfasst die Optimierung von After Sales Standards, Service-Checks, Arbeitswerten sowie die Analyse von Kostentreibern. Feldwissen wird systematisch erfasst und kann im Prozess der Produktverbesserung genutzt werden.

Servicerelevante Anforderungen werden entlang des gesamten Produktlebenszyklus berücksichtigt.

Resultate des After Sales Consulting:

- Transparenz über Schäden
- Klassifikation und Identifikation von Schadensursachen
- Reduktion von Recherchezeiten bei der Befundung
- Hohe Reparaturqualität
- Steigerung der Serviceeffizienz
- Informationen für Produktverbesserungen