



EXPERTISEN IM PRODUKTLEBENSZYKLUS

06 Unsere Expertise im Fehlerabstellprozess / After Sales

1/1

OPTIMIERUNG IM FEHLERABSTELLPROZESS:

- ▶ Effektives Kundenreklamationsmanagement (Hallenstörfall, Feldproblem) aufbauen
- ▶ Reorganisation zur Erlangung von exzellenter Kundenzufriedenheit
- ▶ Kommunikationsplattform OEM-Kunde entwickeln und Beanstandungen verfolgen und Abstellmaßnahmen wirksam umsetzen
- ▶ Festlegung / Weiterentwicklung von Kennzahlen zur Kundenzufriedenheit als wesentlicher Bestandteil des Managementreviews
- ▶ Organisations-Restrukturierung zur optimalen Betreuung von „Feldbeanstandungen“ (Feld-Analyse, Reduzierung Gewährleistungskosten, Erhöhung Kundenzufriedenheit)
- ▶ Einführung von signifikanten Kenngrößen (KPI) für After Sales Bereich
- ▶ Hotline und Callcenter für technischen Support initiieren / optimieren
- ▶ Produktionsstrategie für Ersatzteile nach EOP
- ▶ Optimierung von Logistikkonzepten im Ersatzteilgeschäft
- ▶ Entwicklung innovativer Serviceleistungen
- ▶ Prozess zur Regressierung und Entwicklungsverantwortung für Lieferanten optimieren
- ▶ Organisation eines Gewährleistungszentrums (Warranty Centers des OEM für Lieferanten)

SUPPORT/-CONTROLLING IM FEHLERABSTELLPROZESS:

- ▶ Unterstützung bei Rückrufaktionen
- ▶ Analyse von Kundenbeanstandungen beim Händler / Kunden
- ▶ Verfolgen von Abstellmaßnahmen (Wirksamkeit, auch bei Lieferanten 1st /2nd Tier)
- ▶ Schulung für Mitarbeitern (z.B. zur Erhöhung Kundenzufriedenheit, Changemanagement, ...)
- ▶ Unterstützung bei Analyse/Festlegung der Verantwortlichkeit für Feldprobleme (Lieferant/OEM)
- ▶ Unterstützung bei Beschaffung von Feldschadensteilen
- ▶ Unterstützung bei Überprüfung der Forderungen von Händlern aus Gewährleistung/Kulanz