

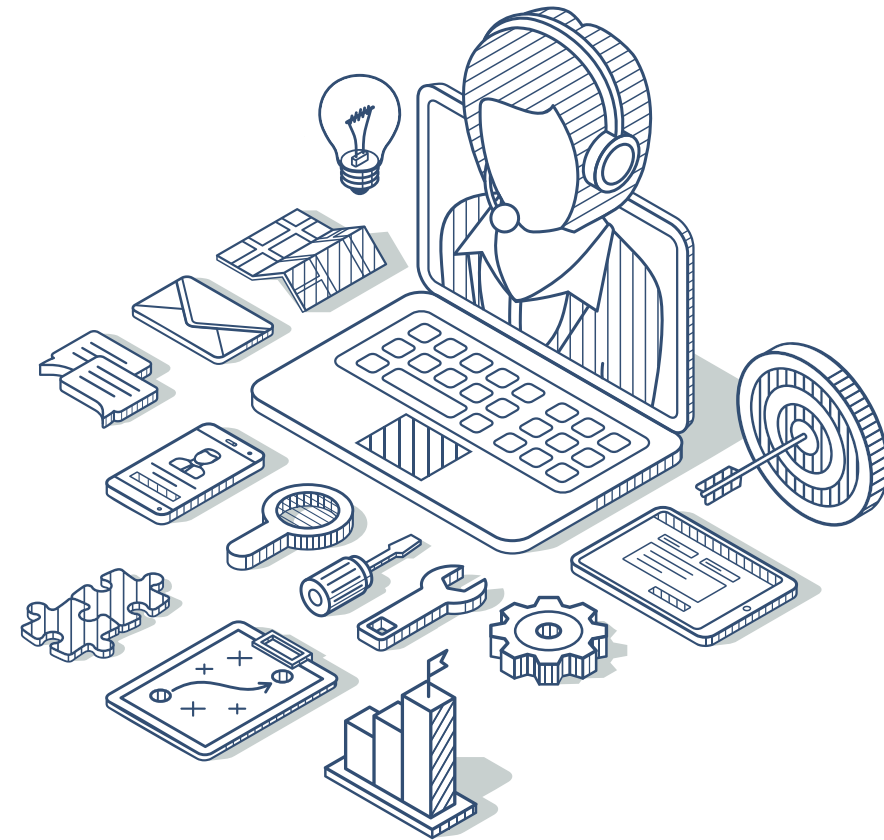


“Egal, welche **Service Strategie** Sie verfolgen, eine entscheidende **Voraussetzung** für einen **erfolgreichen Service** ist die Verfügbarkeit der **richtigen Informationen** am ‚Point of Need‘ und ‚Moment of Need‘.

**Gemeinsam** finden wir **smarte Lösungen für Ihr Unternehmen** und bringen Ihren Service auf das **nächste Level.**”



**DR. STEFAN BRADENBRINK**  
PARTNER & PRINCIPAL CONSULTANT



**PANTOPIX GmbH & Co. KG**

**Standort Lindau**  
Josephine-Hirner-Straße 2 | 88131 Lindau

**Standort München**  
Klugstrasse 47A | 80638 München

info@pantopix.com  
www.pantopix.com



**INFORMATION UND  
WISSEN IM SERVICE**

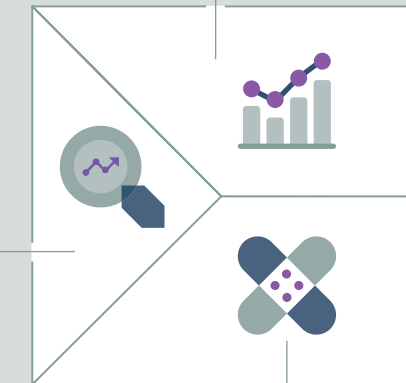
INDIVIDUELLE LÖSUNGEN FÜR IHREN SERVICE

**NUTZENSTIFTER**

- Rollen- und rechtebasierter Zugriff auf aufgaben- und produktspezifische Information zum Moment-of-Need am Point-of-Need
- Altes und aktuelles Wissen steht allen Service-Mitarbeitern direkt zur Verfügung
- Verringerung der Suchzeiten für Informationen reduziert Bearbeitungszeit für Tickets, MTTR und die Qualität des Service (weniger Trial-and-Error)
- Kunden haben kontrollierten Zugriff auf Informationen

**LEISTUNGEN**

- Zielfindungsworkshop
- Informationsbedarfsanalyse aller Ersteller und Nutzer
- Information Landscape
- System Landscape
- Prozessdefinition: Informationserfassung, Freigabe und Bereitstellung
- Metadatenkonzept
- Zugriffs-, Rollen- und Rechtekonzept
- Service Knowledge
- Information harvesting



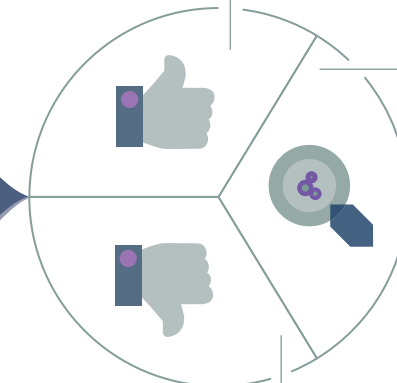
**TURNING INFORMATION INTO VALUE**

**NUTZEN**

- MTTR reduzieren, Lebensdauer der Geräte und Maschinen um % erhöht
- Anzahl der Anfragen um % reduziert
- Bearbeitungszeit für Tickets um % reduziert
- Qualität des Service erhöht
- Kundenzufriedenheit/-Bindung erhöht
- Verfügbare Wissens-/Lösungsdatenbank

**PROZESSE**

- Self-Service
- Request Management
- Diagnose
- Dispatching & Monitoring
- Parts Order Request Management
- Reporting & Invoicing
- Work Execution
- Analyse



**PROBLEME**

- Kein/kaum Zugriff auf vorhandenes Wissen
- Wachsende Erwartungshaltung der Kunden
- Kein/wenig Feedback aus dem Feld
- Fluktuation/Retirement des Service-Personals
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter dauert sehr lange