



Serviceokumentation – Mehrwert im After-Sales-Bereich

Die Inbetriebnahme und die Instandhaltung von Maschinen und Anlagen, Medizin- oder Laborgeräten sowie technischen Produkten ist ein wesentlicher Faktor: Hierdurch wird die einwandfreie Funktionstüchtigkeit sichergestellt, bleibt der investierte Wert erhalten, sind Ihre Kunden dauerhaft zufrieden. Dies ist sicherlich Ihre Stärke. Zur effizienten Instandhaltung gehören geeignete Serviceinformationen – Schulungsunterlagen, Wartungs- oder Reparaturanleitungen etc. Diese zu erstellen ist unsere Stärke. Ihren Produkten geben wir damit maßgeschneidert mehr Wert.

Wem und wann sie hilft

Die verschiedensten Anwender und Situationen benötigen Serviceokumentation:

- Schulungstrainer, die Ihre Kunden einweisen
- Kunden-Techniker, die Ihre Produkte warten sollen
- Servicefirmen, die in Ihrem Auftrag unterwegs sind
- Ihr Servicepersonal, das weltweit im Einsatz ist

Arten von Servicedokumentation

Je nach Einsatzbereich und Fragestellung werden unterschiedliche Informationsarten benötigt:

- Schulungskonzepte, Trainingsunterlagen, Handouts
- Serviceanleitungen, Wartungsschecklisten, Störungstabellen
- grafische Anleitungen, CAD-Animationen, Videos
- Online-Hilfen, HTML-Anwendungen, mobile Apps

Was ZINDEL leisten kann

Unsere Leistungen und Erfahrungen im Bereich der Servicedokumentation:

- Recherche der derzeitigen Informationen und zugrunde liegenden Workflows
- Konzeptionierung und Strukturierung zukünftiger Informationsarten
- Erstellung verständlicher Texte und prägnanter Abbildungen
- Bereitstellung im Download-Bereich oder in Content-Delivery-Portalen

Wichtig ist dabei die Integration der Systeme und Dokumentarten: etwa die Verknüpfung des elektronischen Ersatzteilkatalogs mit der Reparaturanleitung oder die Bereitstellung unterschiedlichster Unterlagen, wie Layouts, E-Pläne, Fremddokumentation auf einer gemeinsamen Plattform.

Die Vorteile für Sie

Professionell erstellte und elektronisch verfügbare Serviceinformationen bringen, je nach Ausführung und Zielgruppen, folgende Vorteile für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden:

- aktueller Änderungsstand für alle Anwender verfügbar
- kein Organisieren und Mitschleppen von Papierfassungen
- bedarfsweise Online- und/oder Offline-Zugriff möglich
- passwortgeschützter Zugang für verschiedene Nutzergruppen
- spürbare Entlastung der Hotline und der Serviceabteilung
- höhere Kundenzufriedenheit

Und das alles aus einer Hand. Eben typisch ZINDEL!