

Überreicht durch:

**Dr. - Ing. Walter Tritt**

Beratungsgesellschaft SCWT

**Erfahrungen:**

- interner Berater, Projektleiter, Management Coach für Service-/ Dienstleistungsthemen, Siemens AG.
- Leitung verschiedener Servicebereiche für Prozess- und Automatisierungstechnik.
- mehrere Jahre Service-Ingenieur für Werkzeugmaschinensteuerungen.
- Hauptmann der Res. (Fallschirmjäger).

**Ausbildung/ Qualifikation:**

- Promotion über Prozesse, Logistik, Strukturen im Service (Dr. - Ing.).
- Studium Technische Universität, Elektrotechnik mit hohem betriebswirtschaftlichem Anteil (Dipl. - Ing.).
- Studium Fachhochschule, Elektrotechnik (Dipl. - Ing.).

**Auszeichnung:**

- Preisträger des ersten deutschen SERVICE MANAGEMENT PREISES (verliehen vom KVD - Kundendienstverband Deutschland e.V.).

**Publikationen:**

- Autor des Buches "Service - Management", sowie zahlreicher Fachartikel.

**Berufungen zu Vorlesungsaufträgen:**

- Zum Fach „Service Management“ am MCI - Management Center Innsbruck.
- Zum Fach „Service Management“ an der HTW des Saarlandes - Hochschule für Technik und Wirtschaft.
- Zu den Fächern „Service Management“ und „Geschäftsprozesse“ an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Mannheim.

Über 20 Jahre Beratungserfahrung im Service.

Unsere Senior Consultants und Netzwerkpartner verfügen über umfangreiche Erfahrung im Management moderner Service- und Dienstleistungsbereiche.

**Kontakt und weitere Informationen:**

Dr.-Ing. Walter Tritt  
SCWT  
Überhofer Str. 115  
D - 66292 Riegelsberg

Tel.: +49 (68 06) 98 77 10  
Fax: +49 (68 06) 98 77 12  
Mobil: +49 (1 71) 333 97 57  
E-Mail: [walter.tritt@scwt.de](mailto:walter.tritt@scwt.de)  
Internet: [www.scwt.de](http://www.scwt.de)

**ExOS**  
*Experts of Service*

Service Consulting Dr. **Walter Tritt**

**SCWT**

**ExOS**  
*Experts of Service*

Service Consulting Dr. **Walter Tritt**

**SCWT**

**Hervorragender  
Kundenservice**

## Hervorragender Service bedeutet:

- Zufriedene und begeisterte Kunden, die Ihren Service weiterempfehlen,
- schlanke, effiziente, stabile und störungstolerante Prozesse,
- leistungsfördernde Organisationsstrukturen,
- die richtige Logistik,
- zeitnahes, zielgerichtetes, eindeutiges, zutreffendes Reporting,
- motivierte, engagierte, fähige Mitarbeiter,
- vergleichsweise gute wirtschaftliche Ergebnisse,
- überzeugende Strategien.

## Einige Fragen:

- Erfüllt oder übertrifft Ihr Service die Erwartungen Ihrer Kunden?
- Sind die Prozesse Ihres Service optimal?
- Hält Ihr Service einem Benchmark stand?
- Sind Ihre Mitarbeiter von Ihrem Service überzeugt?
- Erwirtschaftet Ihr Service genügend Profit?
- Ist Ihr Service innovativ?

## Unser Beratungs- und Leistungsspektrum

### Gestaltung von Service:

- Entwicklung von Strategien.
- Erarbeitung von Marketingkonzepten.
- Design von Serviceprodukten.
- Innovationen im Service.
- Neuausrichtung von Servicebereichen.

### Optimierung:

- Strukturentwicklung,
- Prozessverbesserungen,
- Dispositionssysteme,
- Reporting, operativ wie kaufmännisch,
- Auswahl geeigneter Dienstleistungs-partner,
- Outsourcing, Insourcing,
- Projektleitung,
- Serviceleistungen gemäß individuellen Anforderungen.

### Personal:

- Coaching von Managern im Service.
- Schulung von Funktionspersonal im Service.
- Erstellung von Schulungskonzepten.
- Leitung von kritischen Servicebereichen (auf Zeit).
- Durchführen von operativen Spezialistentätigkeiten.
- Erarbeitung von individuellen, persönlichen Karriereperspektiven (auf Wunsch diskrete, aktive Umsetzungsbegleitung).
- Beziehungsmanagement, Knüpfen von Netzwerken.

## Unser Beratungs- und Leistungsspektrum

### Ersatzteillogistik:

- Lagerstrukturen optimieren,
- Lagerprozesse prüfen und verbessern,
- Ersatzteilbestände optimieren,
- Lieferantenanbindung prüfen,
- Warenflüsse verbessern, Vorauswahl geeigneter Logistikdienstleister,
- Technikernachtversorgung bedarfsgerecht realisieren,
- Rückwarenflüsse prüfen und verbessern,
- Durchlaufzeiten verbessern,
- Kennzeichnungssysteme prüfen und verbessern (Garantieabwicklung),
- Informations- und Werteflüsse der Ersatzteillogistikette prüfen und optimieren,
- Reparaturprozesse konzipieren, optimieren,
- Entsorgungsprozesse prüfen.

## Schulungen und Training zu verschiedenen Themengebieten des technologiebasierten Service.



hier bitte zweite Faltung

hier bitte erste Faltung

