

REACH-Net

Ein integriertes Serviceangebot
rund um die EU-REACH-Verordnung

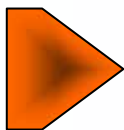
- Anforderungen an Services für REACH
- KomNet – Strategien, Prinzipien, Potentiale
- Das Projekt REACH-Net:
Ziele, Beteiligte Planungen

Dr. Hanny Nover - 12.10.2006

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

REACH-Helpdesk – Situation bei den Zielgruppen

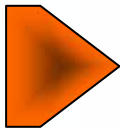
- REACH-Anforderungen sind komplex und auslegungsfähig.
- Die Umsetzung von REACH erfordert Wissen in unterschiedlichen Feldern (Toxikologie, Verfahrensfragen, Recht...)
- Bedeutung von REACH in vielen Unternehmen (insbesondere KMU) bislang unklar.
- Vielfach fehlen KnowHow, Strukturen und Programme zum Umgang mit REACH.



Gefordert ist eine einfach handhabbare, niederschwellige Wegweisung zu gesicherten, praxisorientierten Informationen und Handlungsanleitungen

REACH-Helpdesk – Situation bei den Wissensträgern

- Gefordertes Wissen findet sich in verschiedenen Disziplinen, Organisationen und Regionen, die bislang kaum im Austausch stehen.
- Es gibt niemanden, der das verteilte Wissen bündelt, qualitätssichert und für die versch. Zielgruppen aufbereitet.
- REACH-Fragestellungen sind oftmals komplex, nicht eindeutig und brisant. Auf Fragen gibt es oft verschiedene „richtige“ Antworten.
- **Niemand kann alleine Alles wissen!**
- Service-Infrastruktur ist aufwändig und teuer.



Die Schaffung wirksamer Serviceangebote für die Umsetzung von REACH ist eine Herausforderung, der nur mit Kooperation und Vernetzung begegnet werden kann.

Kundenerwartungen an Services...



- praxisorientiert und verständlich
- passgenau und umfassend
- neutral und vertrauenswürdig, von hoher Qualität
- schnell, unkompliziert, jederzeit erreichbar, kostenlos

**Wer weniger bietet,
wird nicht gefragt !!!**

...Anforderungen an Service-Anbieter:

- Kundenerwartungen und eigene Strategien verbinden
- Schnelle Wege zu optimalen Wissensträgern finden
- Richtige Kundenkanäle schalten
- Qualität sichern, Feedback einholen
- Servicekosten nachhaltig optimieren



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

Pilotprojekt REACH-Net - Ziele

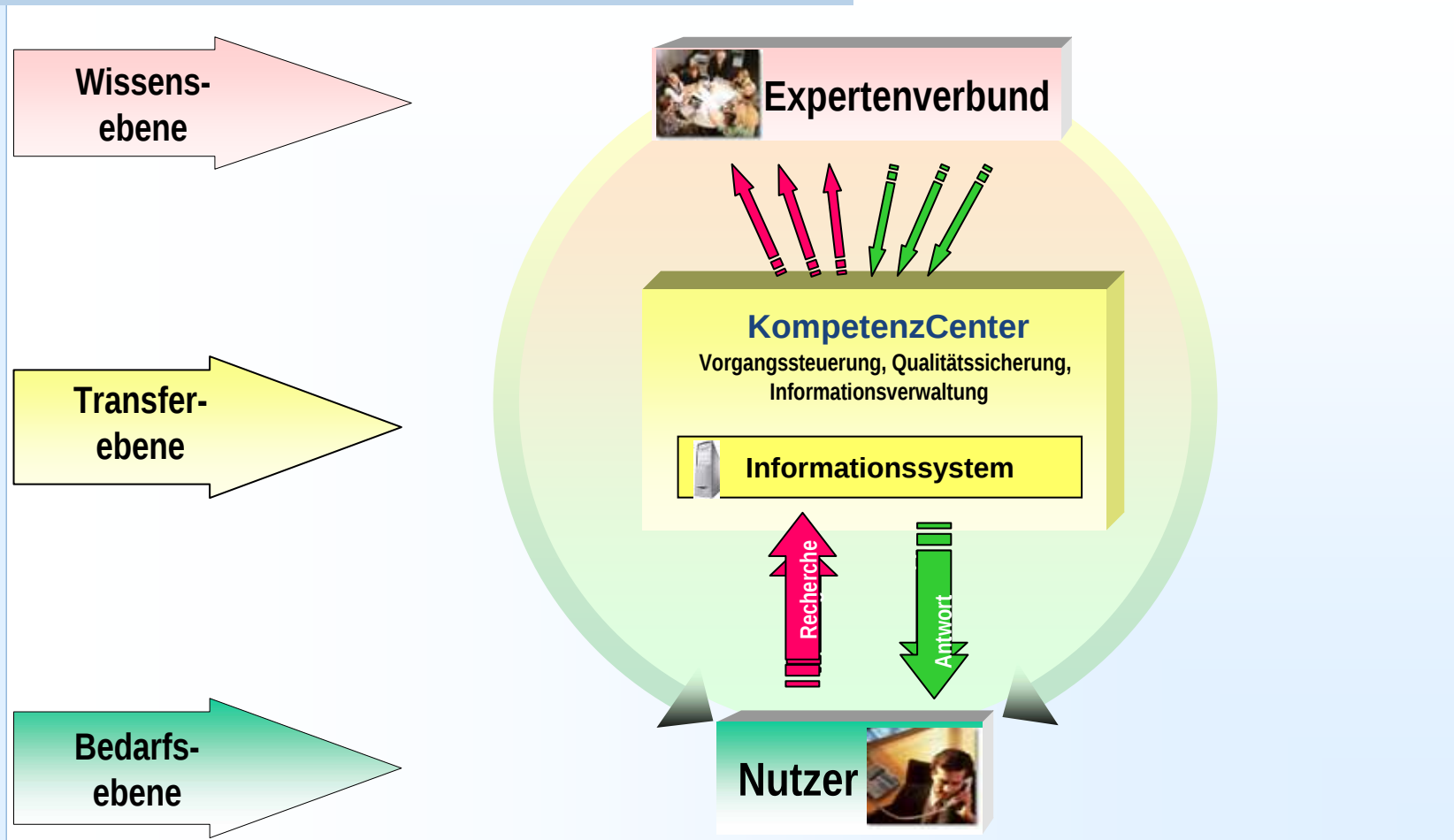
Aufbau und Erprobung eines kooperativen, nachfrageorientierten Serviceangebotes zur REACH-Verordnung



- **Einrichtung einer Anlaufstelle** insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen
- **Aufbau von Kooperationserfahrungen** als Grundlage für ein dauerhaftes, optimales Serviceangebot
- **Gewinnung von Informationen** über Kundenbedarfe, Serviceprozesse und Kundenzufriedenheit
- **Basis ist KomNet**, das erfolgreiche integrierte Service- und Wissensmanagementsystem aus NRW.

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

KomNet – Strukturprinzip: Die Transfer-Lücke schließen



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

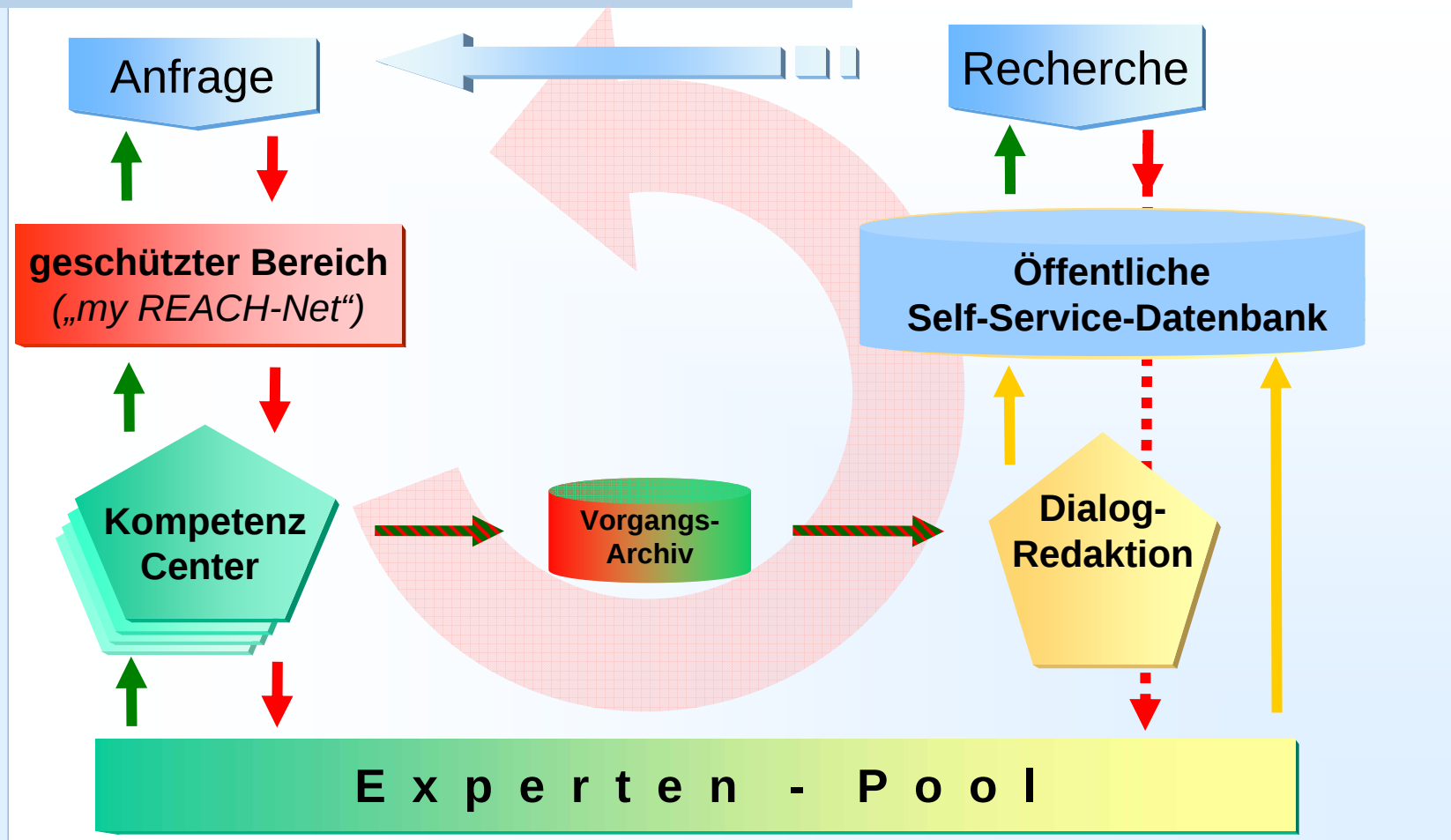
Beratung und Wissensmanagement: Das KomNet-Schema



- Nennen Sie uns Ihr Problem!
- Wir finden schnellste Wege zur Lösung,
- bündeln die Einzelmeinungen von Experten
- zu einer verständlichen Gesamtantwort
- von hoher Qualität
- und machen sie für Alle verfügbar !

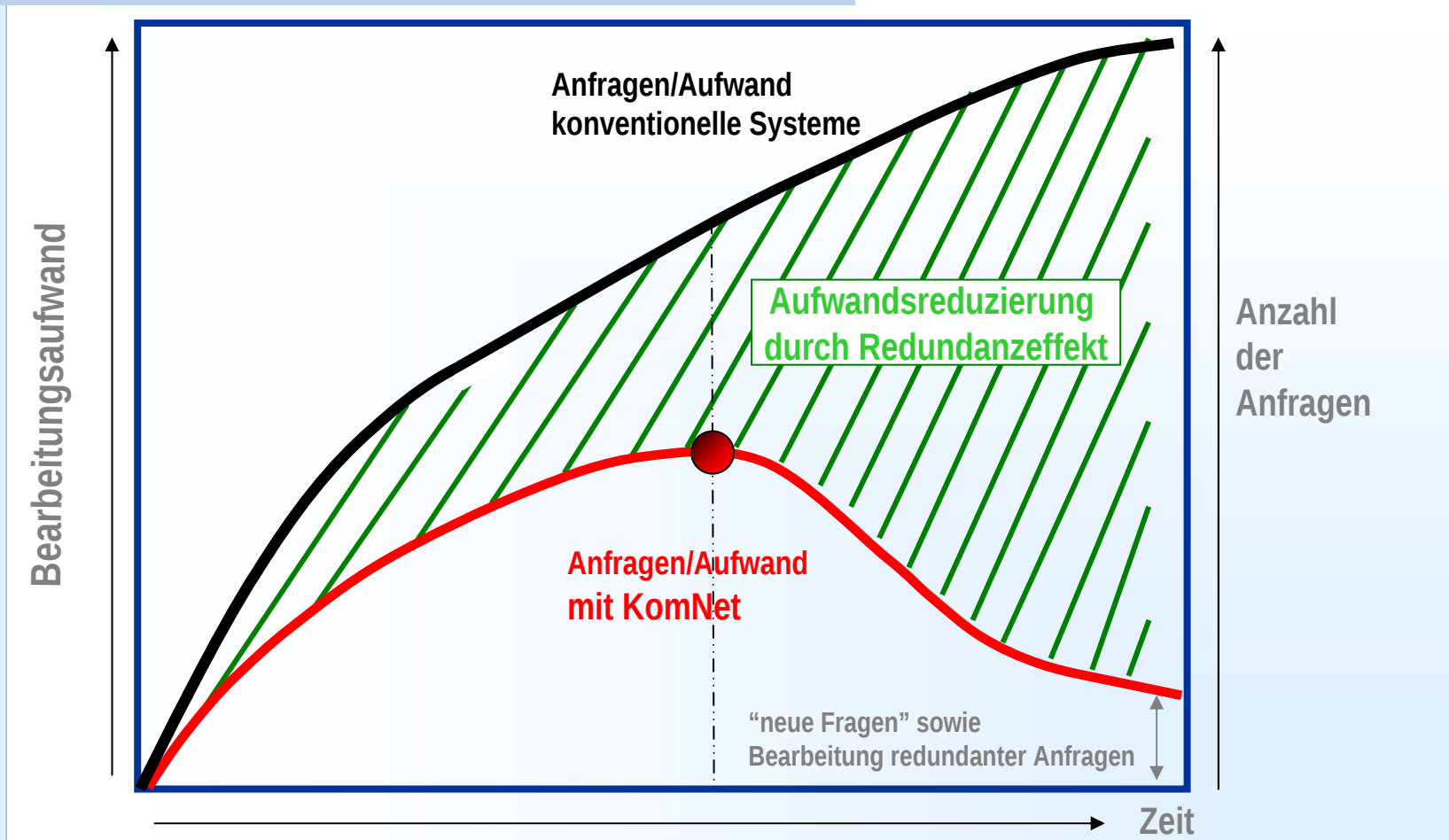
H. Nover / M. Deilmann, 08/06

KomNet – Prozessschema



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

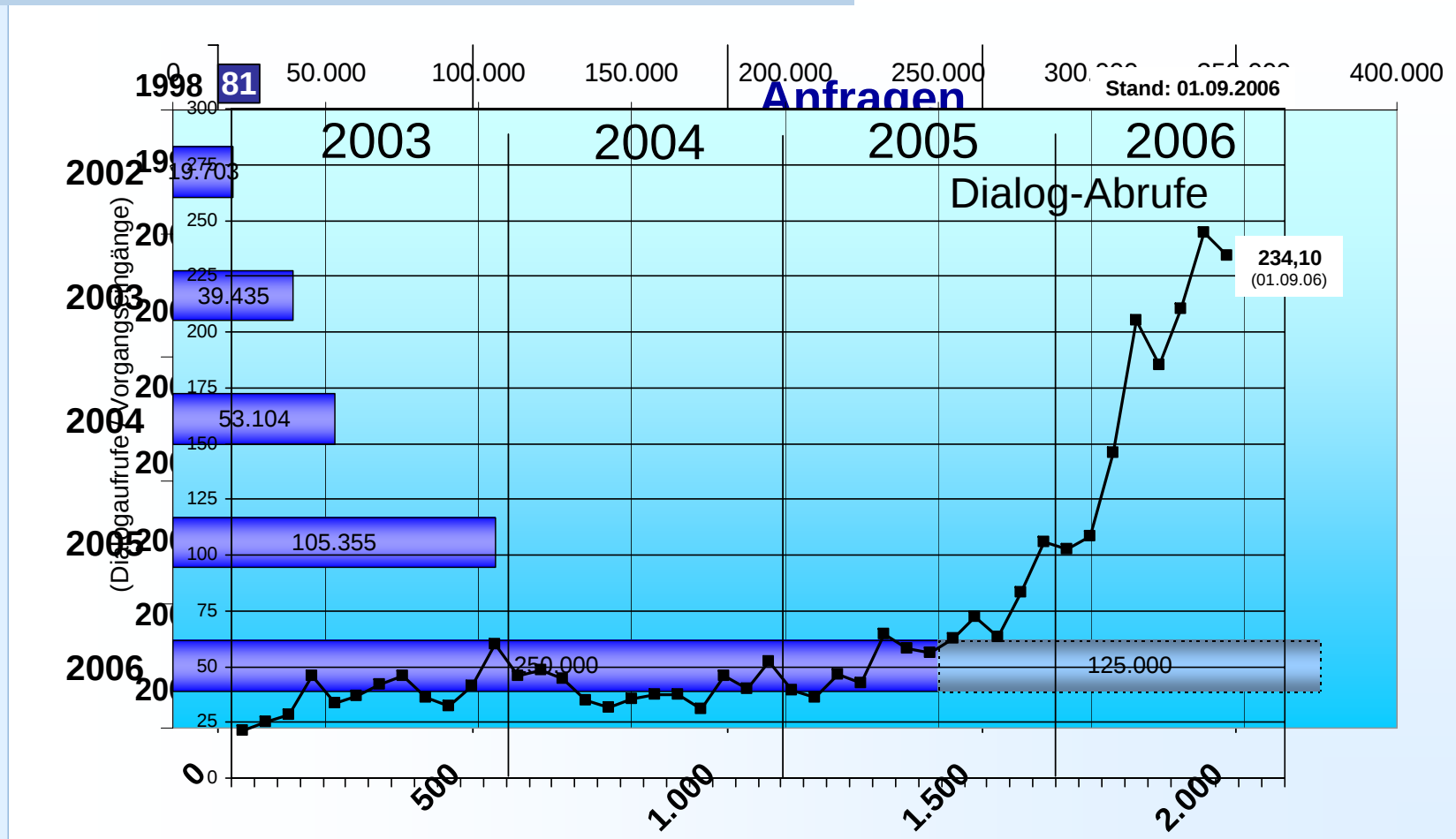
KomNet – Benefits: Effizienz durch Nachfrage und Wissensbewahrung



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

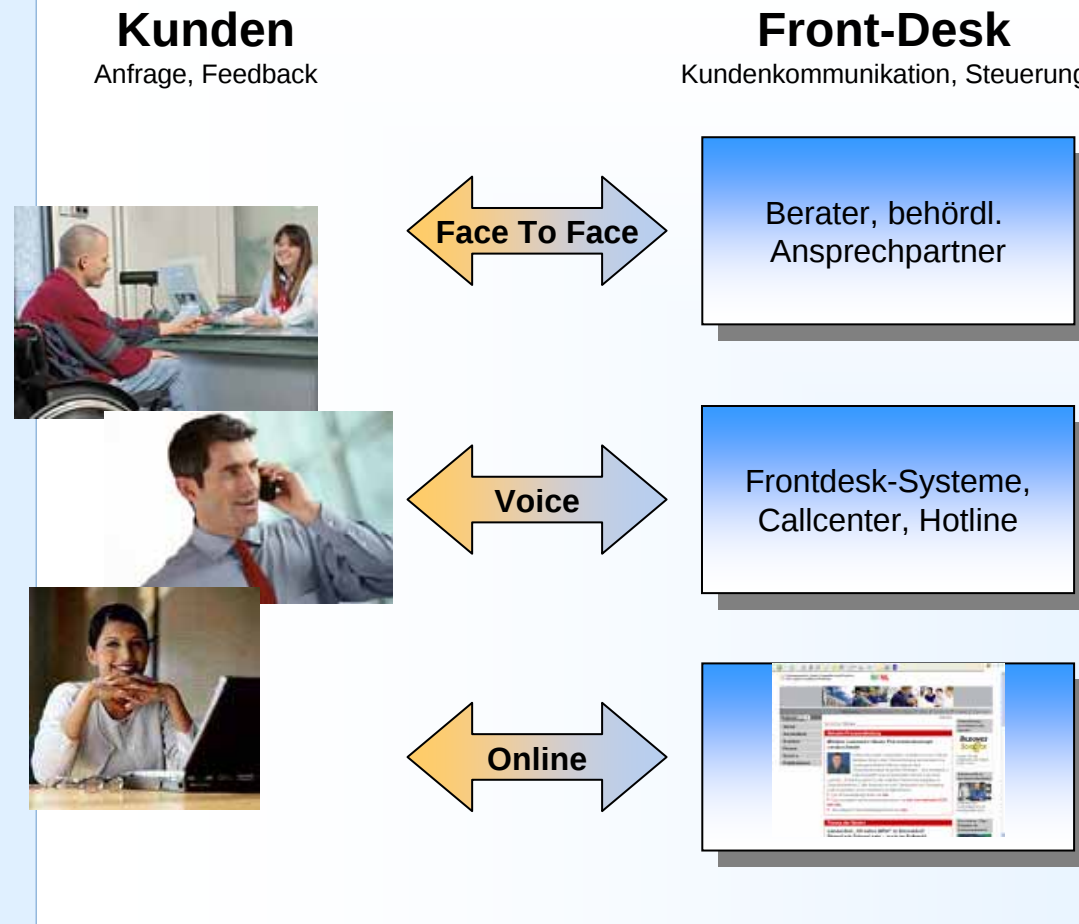
Wachsende Effizienz im Beratungs- u. Wissenskreislauf

N = 6.907, Stand: 01.08.2006



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

KomNet – Prinzipien: Multi-Channel-Strategie



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

Pilotprojekt REACH-Net - Ziele

Aufbau und Erprobung eines kooperativen, nachfrageorientierten Serviceangebotes zur REACH-Verordnung



- **Einrichtung einer Anlaufstelle** insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen
- **Sammlung von Kooperationserfahrungen** als Grundlage für ein dauerhaftes, optimales Serviceangebot
- **Gewinnung von Daten** über Kundenbedarfe, Serviceprozesse und Kundenzufriedenheit
- **Basis wird KomNet sein**, das erfolgreiche integrierte Service- und Wissensmanagementsystem KomNet sein

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

Pilotprojekt REACH-Net - die Projektpartner



- Landesregierung NRW
(Wirtschafts-, Arbeits-, Umweltministerium)



Niedersächsisches
Umweltministerium

- Land Niedersachsen (Umweltministerium)



- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin



VCI
nrw

- Verband der chemischen Industrie, NRW



- Stiftung Arbeit und Umwelt der Gewerkschaft
Bergbau, Chemie, Energie



Industrie- und Handelskammer
zu Köln

- Industrie- und Handelskammer zu Köln

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

Pilotprojekt REACH-Net - Projektbeirat

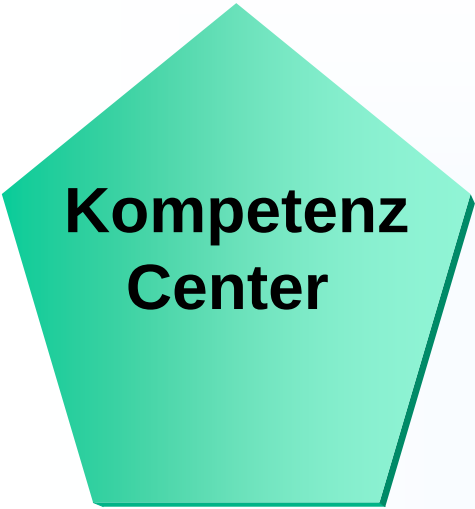
- Die Projektpartner sowie
- Vertreter der Bundesländer
- 2 Vertreterinnen der SHERPER-Group der EU Kommission

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

Pilotprojekt REACH-Net - Zeitplan

- Jul – Sep 06: vorbereitende Arbeiten
 - Aufbau Kompetenzzenter
 - Aufbau Dialogredaktion
 - Aufbau Expertenpool
 - Erstbetankung Selfservice-DB
 - Anpassung von Prozessen und Technik
 - Aufbau einer integrierten Info- und Servicesite
- Mitte Okt 06: Freischaltung des Serviceportals
- Okt. 06 – Mär 07: Pilotbetrieb
- Mär 07 – Apr. 07: Evaluation und Entscheidung über weiteren Betrieb

H. Nover / M. Deilmann, 08/06



Kompetenz Center



Aufgabe:

- Kunden-Kommunikation
- Steuerung der Bearbeitung von Anfragen
- Pflege des Expertenpools

Gemischtes virtuelles Team mit

- 1 Vertreter Bayer-Industrie-Services
- 1 Vertreterin Lanxess
- 2 Vertreter/in BAuA
- 1 Vertreter KomNet Niedersachsen
- 1 Vertreter KomNet NRW

H. Nover / M. Deilmann, 08/06



Dialog- Redaktion



Aufgabe:
Sichtung und Aufbereitung von
Beratungsergebnissen u.a. Quellen zur
Veröffentlichung in der REACH-Net-Datenbank

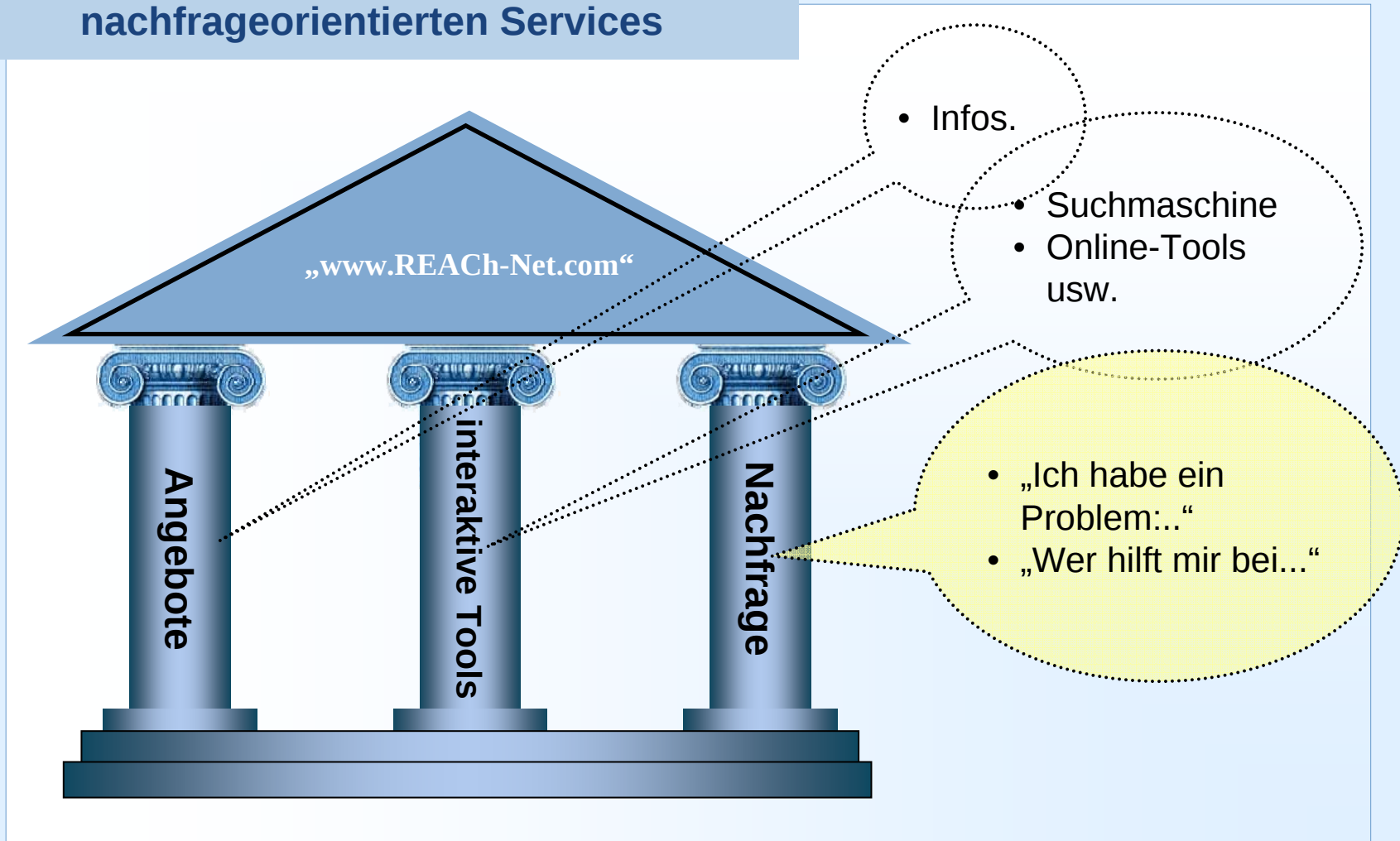
Gemischtes Team mit

- Vertretern der Projektpartner
- 1 Vertreter von KomNet NRW

H. Nover / M. Deilmann, 08/06

REACH-Net-Portal:

Mischung aus angebots- und nachfrageorientierten Services



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

ichtGeheLesezeichenExtrasHilfe

http://www.

Go

akt | Sitemap | Impressum

REACH
NET

Thema 1Thema 2Thema 3Thema 4

powered by KomNet

Servicekonzept

zu REACH NET

REACH NET?

Home

Überschrift Headline Überschrift

Platzhalter Blindtext

Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Pla
Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext BlindBlir
Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Pla
Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext BlindBlir
Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Pla
Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext BlindBlir
Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Pla



Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext Blind-Blindttext Blindttext Blindttext Blin
Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Platzhalter Blindtext nur Platzhalte
Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext Blind-Blindttext Blindttext Blindttext Blin
Platzhalter Blindtext nur Platzhalter Blindtext Platzhalter Blindtext nur Platzhalte
Blindttext Blindttext Blindttext Blindttext Blind-Blindttext Blindttext Blindttext Blin

Direktzugang:

Nutzerkennung

Passwort

Passwort vergessen?

Go

Die häufigsten Fragen zu REACH:

Top 1:

Blindtext Frage Blindtext
Blindtext Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Frage.

Top 2:

Blindtext Frage Blindtext
Blindtext Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Frage.

Top 3:

Blindtext Frage Blindtext
Blindtext Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Blindtext
Frage Blindtext Frage.

Freischaltung
voraussichtl.
Mitte Oktober 2006

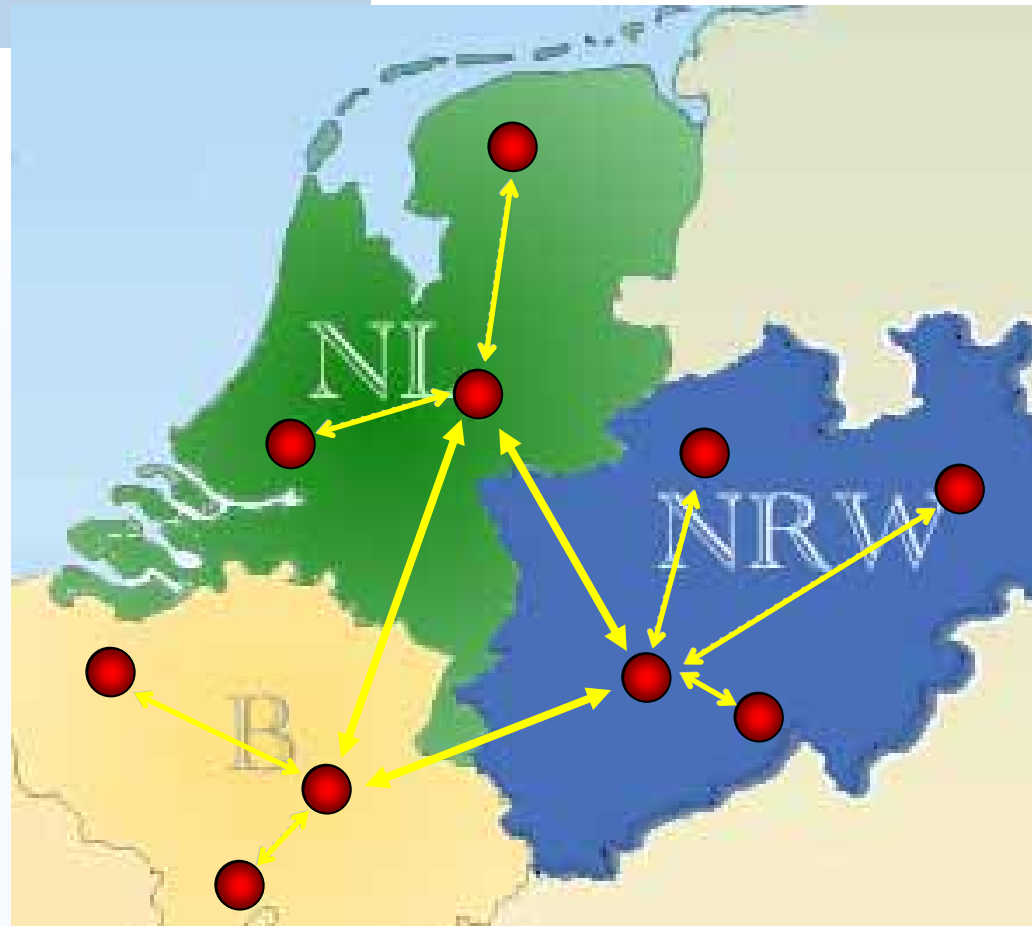
KomNet – Benefits:
Virtueller Serviceverbund
durch vollständige Webintegration



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

KomNet- Strukturelemente: virtuelle KompetenzCenter

... Expertensharing z.B. auch
im Verbund von versch.
Staaten



H. Nover / M. Deilmann, 08/06

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Mehr Infos:

- www.komnet.nrw.de
- www.reach-net.com

Kontakt:

- hanny.nover@mwme.nrw.de
- michael.deilmann@mags.nrw.de



H. Nover / M. Deilmann, 08/06