

WHITE PAPER

Reklamationsmanagement

1 Reklamationsmanagement – Wie ist der Stand der Dinge?

Es ist sicher eine Binsenweisheit: *Es kostet sehr viel mehr, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bereits existierenden Kunden zu halten.* Daher ist es ungeheuer wichtig, sofort und richtig zu reagieren, wenn ein Kunde eine Reklamation hat oder eine Beschwerde äußert. Doch wie sieht die Praxis in den meisten Unternehmen aus?

- Die Reklamationsbearbeitung wird dem Zufall und dem Kenntnisstand der oft zufällig handelnden Personen überlassen.
- Es wird keine systematische Analyse durchgeführt und daher werden keine darauf aufbauenden Maßnahmen eingeleitet = die Wiederholungsgefahr ist sehr groß.
- Durch die fehlende Systematik besteht keine echte Möglichkeit, Abstellmaßnahmen einzuleiten, da keine Ursachenzuordnung erfolgt.
- Keine koordinierte Maßnahmenverfolgung, da die Maßnahmen oft „aus dem Bauch heraus“ abgearbeitet werden.
- Kein Zugriff auf die Historie bisheriger Reklamationen, daher keine Bindung an das Qualitätsmanagement.
- Die Erstellung von Berichten ist oft extrem aufwändig und wird meist recht stiefmütterlich behandelt. Dabei sind diese Berichte für die Kundenzufriedenheit und die interne Einordnung sehr wichtig.
- Durch eine fehlende Plattform werden Synergieeffekte verschenkt, eine effiziente Teamarbeit verhindert und die Gleichzeitigkeit von Kundenbindung und Produktverbesserung findet nicht statt.

Für zertifizierte Unternehmen ist dieses Problem noch drängender:

Die Qualitätsnormen EN ISO 9001 und ISO 16949 fordern von Herstellern industrieller Produkte eine lückenlose Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Nachvollziehbarkeit von Reklamationen. Mit der 2005 hinzugekommenen DIN ISO 10002:2004 sind dies die Grundlagen für die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden.

Dabei ist es eigentlich ganz einfach, denn die Reklamationsbehandlung durch die inzwischen international anerkannte *8D-Methode* ermöglicht alles dies:

- Erfassung aller Reklamationsdaten
- Genaue Beschreibung der Fakten
- Einleiten von Sofortmaßnahmen
- Systematische Analyse der Fehlerursachen
- Planen und Einführen von Abstellmaßnahmen
- Einleiten notwendiger interner Anpassungen zur Fehlervermeidung

2 Der Lösungsansatz: Die 8D-Methode

Die 8D-Methode hat sich in den letzten Jahren auch international als Standardmethode zur Erfassung und Abwicklung von internen und externen Reklamationen oder Beschwerden durchgesetzt.

Sie erfüllt gleichzeitig drei Aufgaben, denn sie ist:

- ein Problemlösungsprozess, der methodisch und zielgerichtet zum Erfolg führt,
- eine Standardmethode, um alle notwendigen Schritte abzarbeiten und
- eine *Berichtsform*, die intern und extern den Ablauf dokumentiert.

Als *Problemlösungsprozess* ist die 8D-Methode eine Folge von logischen Schritten, die durchlaufen werden, sobald ein Problem offenkundig wird (Beschwerde, Reklamation, Prozessfehler). Diese Schrittfolge hilft bei richtiger Handhabung, eine zeitnahe und vollständige Lösung des Problems zu finden.

Die 8D-Methode ist gleichzeitig eine *Standardmethode*, die auf einem Fakten-orientierten System basiert, bei dem Problemlösung, Entscheidungsfindung und Planung auf echten Daten basiert und durch die Sammlung echter Daten überwacht wird.

Hierbei wird sichergestellt, dass die Ursache des Problems gelöst wird und nicht nur eine einfache Symptomkorrektur erfolgt.

Die *8D-Methode* ist eine *Berichtsform* zur Verfolgung des Prozessfortschritts. Die einzelnen Schritte des Prozesses können nur dann abgeschlossen werden, wenn die entsprechenden Informationen vorliegen.

Solange nur einige der 8 Schritte durchgeführt wurden, dient der 8D-Bericht gleichzeitig auch als Aktionsplan, der die noch ausstehenden Aktionen aufzeigt.

Sehr zu Unrecht wird der 8D-Report wegen seiner Komplexität oft erst nach Abschluss einer Reklamation erstellt, da der Kunde einen derartigen Report fordert. Dabei werden die Möglichkeiten übersehen, die die 8D-Methode zusätzlich bietet.

Doch wie immer stellen sich die Fragen:

- Auf welcher Plattform wird diese Methode abgewickelt?
- Welche Plattform stellt gleichzeitig die benötigte zentrale Datenhaltung und die benötigte Teamfähigkeit bereit?
- Welche Plattform bietet die benötigten Schnittstellen zu PPS- oder QM-Systemen?
- Welche Plattform ermöglicht die flexible Anpassung aller methodischen Schritte an Ihr Unternehmen?

3 Maßgeschneidertes Reklamationsmanagement mit Intrexx

Unsere Intrexx-Anwendung *Reklamationsmanagement* ermöglicht Ihnen, alle Reklamationen präzise und zur vollen Zufriedenheit des Kunden abzuarbeiten und gleichzeitig dafür zu sorgen, dass sich der Fehler nicht wiederholt.

- Als Basis der Anwendung dient die inzwischen auch international als Standard angesehene 8D-Methode.
- Es werden alle Fakten abgefragt, die den oder die Fehler beschreiben. Dadurch sind für die weitere Bearbeitung alle benötigten Fakten für sämtliche beteiligten Personen zugänglich.
- Alle für die Bearbeitung nötigen Kunden- und Artikeldaten werden erfasst oder aus Ihrem ERP-System eingefügt.
- „Auf Knopfdruck“ wird ein Eingangsschreiben oder eine E-Mail erstellt, mit dem der Kunde zeitnah erfährt, dass seine Reklamation mit hohem Stellenwert abgearbeitet wird.
- Es werden Sofortmaßnahmen geplant, die den Fehler eingrenzen und damit verhindern, dass er momentan weiteren Schaden anrichtet. Die Kosten dieser Maßnahmen werden ebenfalls erfasst und zugeordnet.
- Die Maßnahmen werden eingeleitet und ihre Wirksamkeit geprüft. Damit ist einer epidemischen Ausbreitung des Fehlers im Kundenkreis zu beugen.
- Nun werden die Fehlerursachen festgestellt, dabei werden die Fehler kategorisiert und den Verursachern zugeordnet, um sie zum einen wirksam beseitigen zu können und zum anderen um einer Wiederholung vorzubeugen.
- Die Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung werden eingeführt und ihre Wirksamkeit geprüft. Alle diese Maßnahmen werden auch mit ihren Kosten erfasst.
- Im Anschluss werden alle beteiligten Managementsysteme, Prozesse, Anweisungen und Dokumente daraufhin geprüft, inwieweit sie angepasst werden müssen, um eine Fehlerwiederholung zu vermeiden.
- Alle diese Schritte werden durch eine zentrale Checkliste sowie durch einen auf Knopfdruck zu erzeugenden 8D-Report begleitet.
- Vorgänge, Maßnahmen, Fehlerbeschreibungen können als **intern** gekennzeichnet werden, damit sie in Kundenreports nicht auftauchen, um nicht – direkt oder indirekt – Internas preiszugeben.
- Bei allen zeitlich festgelegten Schritten wird mit Wiedervorlagen und Erinnerungen dafür gesorgt, dass alles zeitnah abgearbeitet werden kann.
- Alle notwendigen Schreiben wie Eingangsbestätigung oder Statusreports werden automatisch generiert, der Ausdruck der Dokumente wird dokumentiert.
- Zu jedem Vorgang können beliebig viele Dokumente und Bilder abgespeichert werden, die bei Änderungen in einer Historie gespeichert werden.
- In einem eigenen Editor pflegbare kontextbezogene Hilfetexte geben den beteiligten Anwendern Hilfestellung bei den einzelnen Schritten.
- Eine „One-step“-Suchfunktion findet Google-like alle relevanten Vorgänge in Sekunden.

4 Weitere Funktionen der Anwendung

Auch „unter der Haube“ der Anwendung gibt es einiges, was Sie wissen sollten:

- Zuordnung von Dokumenten mit eigener indizierter Suchmaschine
- Verwaltung der Dokumente mit automatischer Versionierung (auch je nach Dokumenttyp)
- Umfangreiche Recherchefunktionen für die Dokumente mit eigener Suchmaschine und Indizierung
- Notizfunktion für dem Vorgang zugeordnete Informationen
- Dynamische Filter für alle Listen zur zielgenauen Abfrage
- Liste und Überwachung von ToDo's
- Zugriff bis hinunter auf die Datensatzebene durch Rechte und Rollen gesichert
- Optionale Anbindung an Office-Dokumente (Word, Excel, Visio)
- Optionale Anbindung an Exchange
- Automatische Übergabe an Excel für Auswertung oder Controlling
- Automatischer Regel-basierter Versand von E-Mail an Personen und Gruppen zur Erinnerung, Information oder Eskalation eines Vorgangs
- Gezielte Übergabe von Daten an Knowledgebase
- Darstellung der Daten auch auf mobilen Endgeräten (*iPad, iPhone, Blackberry*)

5 Ein paar Screenshots

Stammdaten | Kunde | Lieferant | Fehlerbeschreibung | Sofortmaßnahmen | Fehlerursache(n) | Abstellmaßnahmen | Erfolgskontrolle

Stammdaten Reklamation / Bildung des Teams gebrochene Druckleitung 2011-0411-0012

Bezeichnung * gebrochene Druckleitung Reklamationsnr Kunde *

Datum Eingang * 13.07.2015 Eingang bei * Michael Freihof Reklamationsart * Kunde Art Eingang * E-Mail Priorität kritisch Warum kritisch?

Produkt * Ausziehmaschine Artikelnummer H-324.76 Teil / Baugruppe Baugruppe 1 Garantie

Weitere Angaben (Zeichnungs-Nr., Lagerort etc.)

festgestellt am * 26.03.2011 festgestellt von * Herr Meier Wo wurde der Fehler festgestellt? * Montage Kunde Bemerkungen zur Fehlerfeststellung

Beschreibung des Kunden Druckleitung angebrochen, wahrscheinlich wegen zu kleinem Knickradius

Team Teamleiter Michael Freihof michael.freihof@testfirma.de Beteiligte Abteilungen Keine Abteilungen zugeordnet

Teammitglied 1 Teammitglied 2 Teammitglied 3 Teammitglied 4 Teammitglied 5 Teammitglied 6 Teammitglied 7 Teammitglied 8 Teammitglied 9 Teammitglied 10 Teammitglied 11 Teammitglied 12 Teammitglied 13 Teammitglied 14 Teammitglied 15 Teammitglied 16 Teammitglied 17 Teammitglied 18 Teammitglied 19 Teammitglied 20

Teammitglied 21 Teammitglied 22 Teammitglied 23 Teammitglied 24 Teammitglied 25 Teammitglied 26 Teammitglied 27 Teammitglied 28 Teammitglied 29 Teammitglied 30

Teammitglied 31 Teammitglied 32 Teammitglied 33 Teammitglied 34 Teammitglied 35 Teammitglied 36 Teammitglied 37 Teammitglied 38 Teammitglied 39 Teammitglied 40

Speichern + schließen Übernehmen Abbrechen Löschen D2: Problem beschrieben

Basisdaten der Reklamation

Stammdaten | Kunde | Lieferant | Fehlerbeschreibung | Sofortmaßnahmen | Fehlerursache(n) | Abstellmaßnahmen | Erfolgskontrolle

Fehlerbeschreibung / Fehlerfeststellung gebrochene Druckleitung 2011-0411-0012

Bezeichnung * gebrochene Druckleitung Ticket-Nummer 2011-0411-0012 Art Reklamation Kunde festgestellt am * 26.03.2011 festgestellt von * Herr Meier

Druckleitung angebrochen, wahrscheinlich wegen zu kleinem Knickradius Zutreffend ja

Wir haben festgestellt, dass die Leitung in der Tat gebrochen ist. Hier ist auf Materialfehler oder (wie Kundenbeschreibung) auf den Knickradius zu prüfen. Beschreibung ist ... ergänzend

weitere Angaben zur Problembeschreibung Monteur beim Kunden

Wo wurde der Fehler festgestellt? * Montage Kunde

Erste Einschätzung des Fehlers kritischer Fehler (wiederholt) kritischer Fehler (neu) Fehler (wiederholt) Fehler (neu) kein Fehler

Dokumente oder Bilder vorhanden! Hier klicken... Bemerkungen zur Einschätzung

Fehlerbeschreibung komplett erstellt von Michael Freihof am 17.04.2015 Bemerkungen zur Fehlerbeschreibung

Speichern + schließen Übernehmen Abbrechen D2: Problem beschrieben

Fehlerbeschreibung

Stammdaten Kunde Lieferant Fehlerbeschreibung **Sofortmaßnahmen** Fehlerursache(n) Abstellmaßnahmen Erfolgskontrolle Vorbeugemaßnahmen Team / Nachbearbeitung

Fehlerprüfung / Feststellung Fehlerursache(n) gebrochene Druckleitung 2011-0411-0012

Prüfer(in) * geprüft am * Reklamation ist * intern/extern * Kunde Prüfergebnis Fehlerbeschreibung einblenden

Fehlerursache(n) komplett erfasst

Speichern + schließen Übernehmen Abbrechen    D2: Problem beschrieben

Neue Fehlerursache erfassen...

	Bezeichnung	Fehlerkategorie	Fehlerart	Fehlerort	Fehlerversacher	Anteil Gesamt	Abstellmaßn	Erfolgskontmaßn	RPZ	TR	Kosten
	Eingedrückter Karton	noch nicht bekannt	Lagerfehler	noch nicht bekannt	Warenausgang	alleinig	0	0	324	36	
	Materialfehler der Druckleitung	noch nicht bekannt	Materialfehler	Herstellung Kunde	Lieferant	sehr hoch	2	1	54	54	2.158,00

RPZ kritisch anzeigen TR kritisch anzeigen ohne Abstellmaßnahmen anzeigen ohne Erfolgskontrollen anzeigen Farben entfernen

Fehlerursachen

Stammdaten Erfolgskontrolle **Daten Erfolgskontrolle**

Maßnahme zur Erfolgskontrolle erfassen gebrochene Druckleitung 2011-0411-0012

Bezeichnung * nur intern ? Fehlerzuordnung Durchführung bis verantwortlich

Neue Leitung Druckprüfung 6 bar Materialfehler der Druckleitung 31.03.2013

Durchführung

durchgeführt von durchgeführt am Kosten Kostenstelle Bemerkungen zur Durchführung

Rüdiger Holz 28.02.2013 756,00 5220

FMEA Werte aus Fehler zeigen

RPZ 40 Techn Risiko 20 Mind RPZ -92 % Mind TR -69 % [Schwellenwerte](#) [Informationen zu FMEA](#)

Bedeutung 5 -38 % Bemerkungen

Auftretenswahrscheinlichkeit 4 -50 % Bemerkungen

Entdeckungswahrscheinlichkeit 2 -75 % Bemerkungen

Speichern + schließen Übernehmen Abbrechen Löschen   

Erfolgskontrolle

6 Mögliche Erweiterungen der Anwendung

Eine herausragende Möglichkeit der Intrexx-Anwendungen ist, dass Sie diese Anwendung an jeder Stelle ausbauen und erweitern können.

Auch wenn wir mit unseren Referenzfirmen alle nur denkbaren Funktionen des Reklamationsmanagements erarbeitet haben, werden Sie möglicherweise das eine oder andere vermissen, denn nach unseren Erfahrungen werden in Unternehmen die Vorgänge sehr unterschiedlich gestaltet.

Wir sind selbstverständlich gerne bereit, diese Funktionen für Sie in Ihrem Unternehmen mit Ihren Mitarbeitern „maßgeschneidert“ einzubauen – fragen Sie uns einfach!

Hier ein paar Beispiele:

- Verbindung (auch online) mit anderen Datenbanken (ERP, SAP etc.) und Verwendung der dort gespeicherten Kunden-, Produkt- und Lieferantendaten
- Genehmigungsworkflow für Analysen oder Maßnahmen
- Benachrichtigungsworkflow für Vorgänge, Maßnahmen und Events
- Verbinden der Daten von Kunden und Artikeln aus anderen Datenbanken
- Hinterlegte Formschriften an Vertragspartner (Berichte, Meldungen, Anfragen)
- Automatisch generierte Reports zum Prozessverlauf an Vorgesetzte
- Automatische Auswertung der Kosten mit Übergabe an Excel
- Portalauszug auf Hauptportal bestimmter Anwender mit Informationen
- Liste aller internen/externen Personen, die in die Prozesse integriert sind
- Liste der anstehenden Termine
- ... oder was Ihnen da noch so alles einfällt

Natürlich können wir noch mehr für Sie tun:

- Installation und Anpassungen der Anwendung remote oder vor Ort
- Schulung für Administratoren und verantwortliche Personen
- Training für bearbeitende Mitarbeiter