



KNOW NOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

VA Reklamationsmanagement

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates

Prozess Name: Beschwerdemanagement
Geltungsbereich: Der gesamte Reklamationsprozess im Unternehmen

Prozesseigentümer: QMB
Stellvertreter:
Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Vorgänger (Lieferant)
 (externer) Kunde
Ziele:
 - Definition des Umfangs für Reklamation des Kunden, ob berechtigt oder unberechtigt. Die Erfahrung zeigt, dass dies ein wichtiger Faktor für den Gesamterfolg des Kunden mit dem Unternehmen ist.
 - Diese Verfahrensanweisung definiert Regeln und Richtlinien, die sicherstellen, dass eingehende Beschwerden ausgewertet und aufbereitet werden und die Erkenntnisse daraus in das Qualitätsmanagement zurückfließen und zu einer Verbesserung des Systems führen.

Nachfolger (Kunde)
 (eventuell externer) Kunde
Input: (Was wird bearbeitet? Was wird konkret benötigt, um den Output zu erzeugen?)
 - Beschwerden (z.B. Mängel, Reklamationen) durch Kunde(n)
Output: (Was wird erzeugt? Welche Ergebnisse?)
 - ausgewertete/aufbereitete Beschwerden
 - Rückfluss der Erkenntnisse in das QM
 - Bearbeitung der Reklamation(en) in der vom Kunden erwarteten Zeit

Dokumente: (Welche Dokumente werden erzeugt und weitergegeben?)
 - Beschwerdebriefe
 - VA Lenkung fehlerhafter Produkte
 - VA Korrekturmaßnahmen
 - FB Ermittlung Kundenzufriedenheit

Messgrößen: (Wie werden die Ziele gemessen?)
 - Grad der Kundenzufriedenheit
 - Anzahl Beschwerden pro Zeiteinheit
 - Anteil berechnete Beschwerden

Ressourcen: (Was wird dafür benötigt? Worauf kommt es an? Was ist dabei am wichtigsten?)
1. Ausrüstung / Anlagen:
 - EDV System
 - Kommunikationsmittel
2. Personal / Qualifikationen:
 - QM, SE

Anzahl und Zeitpunkt der Überprüfungen:
 - Operativ sofortige Überprüfung aller Beschwerden
 - jährlich

Anstoß/Erde: (Was startet und beendet den Prozess?)
 - Beanstandung des Kunden
 - Vorgang dokumentieren
Vorgehen bei Störungen / Abweichungen:
 - Einzelfallprozess, der von dem Kunden informiert wird und Entscheidungen trifft
 - Information an Prozessverantwortlichen
 - Informationen an die GF

Chancen: (Welche Erfolgsfaktoren sind bekannt?)
 - enge Kundenbeziehung/
 Kundenzufriedenheit
 - schnelles Eingehen auf Kundenwünsche/-beschwerden
 - Kundenfeedback zur Verbesserung eigenen Leistungen zu verbessern (kostenfreie Beratung)

Prozess- bzw. Produktrisiken: (Was könnte schief laufen, mögliche Fehlerquellen?)
 - Kapazitätsengpässe bei der Bearbeitung der Reklamation, dadurch Zeitverzögerung
 - Kunde wird nicht ernst genommen, da das Personal eine andere Meinung vertritt
 - Der Vorgang wird intern nicht weitergeleitet und deshalb nicht weiterbearbeitet

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
 Registrieren und downloaden!

BEISPIELHAFTER PROZESSABLAUF (bitte entsprechend auf Ihre Organisation anpassen)



Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
 Registrieren und downloaden!

BEISPIELHAFTER PROZESSABLAUF (bitte entsprechend auf Ihre Organisation anpassen)

Prozessablauf

Dokumente

D

M

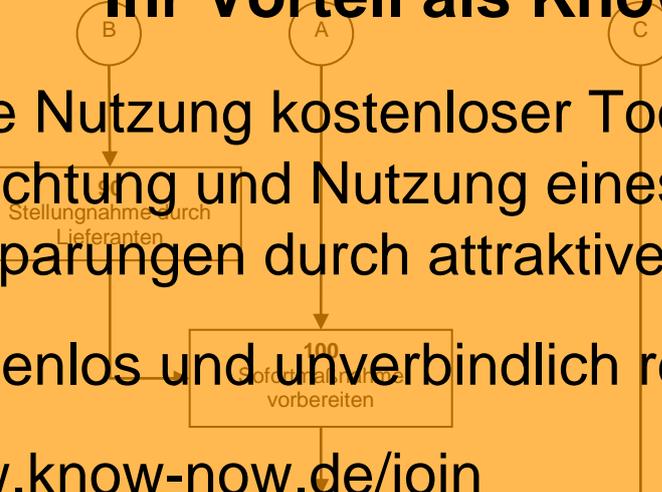
I

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join



Maßnahmenbeschreibung

FB

QMB

BM

Maßnahmenplan
A Lenkung fehlerhafter Produkte

FB
EK

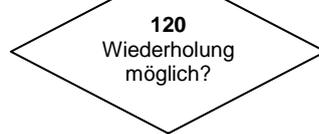
QMB

BM

Anlage 2, 3, 4

FB

QMB



nein

ja

130 Weiterleitung an Verbesserungsmanagement

QMB

FB

BM

BM

FB

QMB

Tools

FB

QMB

BM

informieren?

Formular Ermittlung Kundenzufrieden

QMB

BM

FB

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Vollständigung von Aufzeichnungen, Reklamationsbuch

BM

FB

QMB

Erläuterungen zu den Prozessschritten:

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

Definition Reklamation bzw. Beschwerde:

Eine Beschwerde ist eine negative oder kritische Rückmeldung zum Produkt oder zur Dienstleistung sowie zum Verhalten des Leistungserbringers.
 - Die Beschwerde kann mündlich oder schriftlich erfolgen.
 - Die Person, die sich beschwert, kann direkt oder indirekt betroffen sein.
 Mündliche Annahme der Beschwerde. Beschwerde wird im Reklamationsbuch schriftlich festgehalten und an den Beschwerdeführer mit Kopie der schriftlichen Maßnahme weitergeleitet. **Achtung: Regeln der Kommunikation mit dem Kunden beachten!**

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

Beschwerdeempfang dem Beschwerdeführer schriftlich bestätigen.

Die 1. Prüfung

Prüfung durchführen, ob die Beschwerde sachlich und inhaltlich berechtigt ist. Ergebnis im Reklamationsbuch nach folgenden Kategorien dokumentieren:

- Berechtigte Reklamation
- Kulanz

60

Im Fall einer berechtigten Reklamation ist zu prüfen, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.

70

Ist keine Maßnahme notwendig oder sinnvoll, so ist der Beschwerdeführer ggf. zu entschädigen und wie unter **110** vorgegeben zu informieren.

80

Klären, ob der Beschwerdeempfänger die Beschwerde selbst bearbeiten kann, oder ob ein interner oder externer Lieferant eingebunden werden muss.

90

Beschwerde wird an Vorgesetzten und/oder zuständige Stelle des Lieferanten weitergeleitet. Dieser erarbeitet einen Vorschlag für eine Maßnahme zur Lösung des akuten Problems.

100

Sofortmaßnahme wird ggf. gemeinsam mit dem Lieferanten festgelegt und vorbereitet.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

110

Der Beschwerdeführer wird entsprechend der Entscheidung, Maßnahmen schriftlich informiert. Informationsmaßnahmen sind:

- Anlage 2: Unberechtigte Reklamation
- Anlage 3: Berechtigte Reklamation
- Anlage 4: Kulanz

120

Klärung durchführen, ob sich eine derartige Beschwerde wiederholen könnte.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

130

Beschwerdedokumentation in Kopie an das Verbesserungsmanagement weiterleiten.

Registrieren und downloaden!

140

Falls Wiederholungsgefahr besteht, Prozess Korrekturmaßnahmen durchführen

150

Kundenzufriedenheit ermitteln und Fachbereich informieren.

160

Vorgang entsprechend der Lenkung von Aufzeichnungen dokumentieren

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

[1] Anzahl Reklamationen pro Zeiteinheit

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Hinweise zur Nutzung des Dokumentes:

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter www.know-now.de/join

Verwendete Abkürzungen:

D	Durchführungsverantwortung (diese Stelle ist verantwortlich für Umsetzung)
M	Mitwirkung (diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken)
I	Information (diese Stelle muss informiert werden)
GF	Geschäftsführer
QMB	Qualitätsbeauftragter
BM	Mitarbeiter Beschwerdemanagement
FB	Fachbereich, in dessen Verantwortungsbereich die Beschwerde fällt
EK	Einkauf
MA	Mitarbeiter

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!

Erstellt:	Gepüft:	Freigegeben:
-----------	---------	--------------

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.