

Kundenreklamationen! Chance oder Belastung?

Von Christian Rech, BBR Unternehmensberatung GmbH, Landshut und
Torsten Schulz, Produktmanager IBS AG, Hör-Grenzhausen

Auf dem Weg zur Business Excellence gibt es immer wieder Stolpersteine, die dazu führen, dass erbrachte Leistungen oder Produkte nicht den Erwartungen des Kunden oder des Endkunden entsprechen. Was aber tun, wenn Kundenreklamationen auftreten?

Kundenreklamationen sind selten

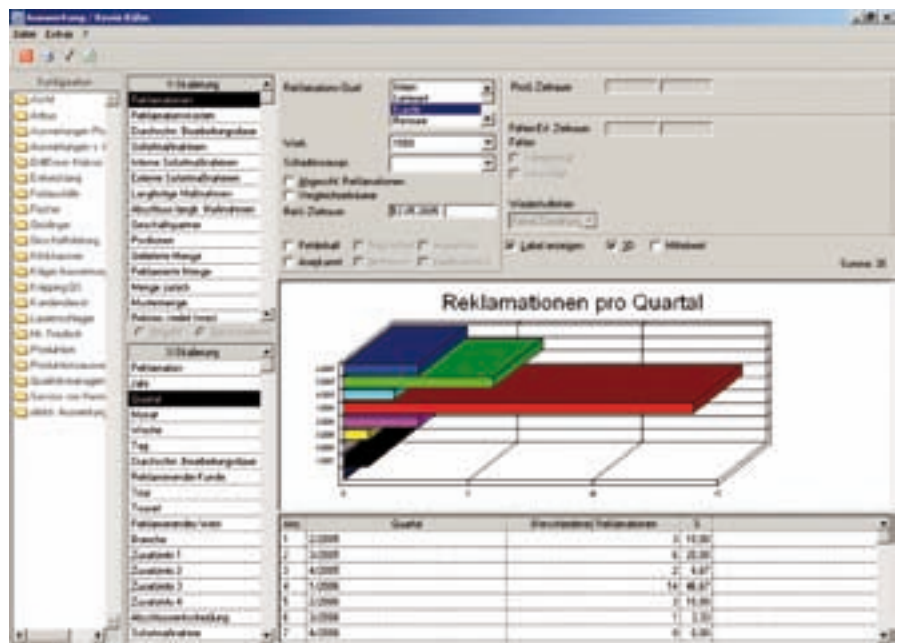
Das Kundenreklamationen, die oft komplexe Ursachen haben, so selten vorkommen, liegt einfach daran, dass nur etwa jeder zehnte Kunde reklamiert. Reklamationsgründe können sehr vielfältig und beispielsweise auf einen wirklichen Leistungsmangel zurückzuführen sein. Aber auch überzogene Kundenerwartungen können ursächlich sein oder die fehlerhafte Kommunikation oder Dokumentation. Deshalb sollte grundsätzlich zunächst einmal geklärt werden, wo das Problem liegt. Erst dann können Lösungen gefunden werden.

Kundenreklamationen erfordern das entschlossene Handeln der Organisation

QM-Regelwerke wie die ISO 9001 oder die ISO TS 16949 fordern eine konsequente und nachhaltige Bearbeitung von Reklamationen. Auch der Praktiker weiß: Wer nicht sofort handelt, wird das Thema bald und vielfach verstärkt wieder auf dem Tisch haben.

Der erfolgreiche Umgang mit Kundenreklamationen stützt sich deshalb auf zwei Aspekte:

- ▶ Das unternehmensweite Bewusstsein, dass jeder reklamierende Kunde wertvolle Informationen bringen wird, die zu Verbesserungen führen, wenn man sie nur nutzt.
- ▶ Einen weitgehend DV-unterstützten Prozess zur Registrierung, Bearbeitung und Verfolgung von Kundenre-



klamationen.

Die IBS AG bietet mit der Softwarelösung für das Reklamations- und Qualitätskostenmanagement (RQMS) innerhalb ihrer CAQ=QSYS®-Software eine gute Möglichkeit, einen solchen Ablauf effizient und effektiv zu unterstützen.

Sofortmaßnahmen sind nicht ausreichend

Kostenüberlegungen, wie das Umsetzen einer Null-Fehler-Strategie, erfordern ein konsequentes Vorgehen bei Reklamationen. Nach einem festgelegten Verfahren werden die notwendigen Sofortmaßnahmen eingeleitet (Produk-

tionsstopp, Lagerbestand untersuchen, Lieferstopp etc.). Danach wird die Ursache gesucht, um diese mit Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu beseitigen, damit sich der Fehler nicht wiederholen kann. Gelegentlich werden Reklamationen auch nach festen, standardisierten Regeln abgewickelt, die vorher vereinbart werden. Hier kann CAQ=QSYS® Professional solche Standardvorgänge durch „Referenzreklamationen“ abbilden. Mit wenig Aufwand können so durch eine Reklamation schon vorab festgelegte Abläufe und Maßnahmen ausgelöst werden.

In allen Fällen ist ein dokumentiertes und nachvollziehbares Vorgehen wich-

tig, auch um Nachweise zu schaffen und Verbesserungen in allen betroffenen Dokumenten nachzuführen.

Der IBS:Workflowmanager bietet hierbei eine optimale Unterstützung.

Aus Kundenreklamationen werden Lieferantenreklamationen

Im Handel und auch bei der Einbindung externer Dienstleister entstehen aus Kunden- oft Lieferantenreklamationen, da die Ursache nicht intern sondern beim Lieferanten liegt. Deshalb bietet CAQ=QSYS® Professional die Möglichkeit, die eingegangene Reklamation nach ihrer Registrierung direkt an den betroffenen Lieferanten weiterzuleiten. Diese sog. Lieferantenreklamationen können dann im selben RQMS-Modul gleichartig verfolgt und eventuelle Maßnahmen über das Maßnahmenmanagement abgewickelt werden. Auch eine direkte Bearbeitung im Web mit dem IBS:Lieferantenportal wird angeboten.

Kommunikation zum Kunden ist entscheidend

Gerade in der kritischen Reklamationsphase ist für die Kundenzufriedenheit eine durchgängige Kommunikation wesentlich, um angemessene Informationen über die Bearbeitung wie auch eventuelle Folgemaßnahmen festzulegen. Oft gibt der Kunde die Regeln und Kanäle vor und fordert z.B. den aus der Automobilindustrie bekannten 8D-Bericht und/oder die Anbindung an sein Kundenportal.

Die integrierte und unternehmensübergreifende Softwarelösung CAQ=QSYS® Professional unterstützt die erwähnten Anforderungen und trägt so, auch unter dem Aspekt Kommunikation, dazu bei, den Reklamationsprozess nach außen professionell und nach innen mit bestmöglichem Informationsgewinn zu unterstützen. Die Reklamationsanalyse bietet dem Anwender sehr umfangreiche, grafische Auswertungen zur Bewertung der aufgenommenen Reklamationen.

Fazit: Kundenreklamationen sind weniger eine Belastung; sie bieten eine erstklassige Chance zur wirklichen Verbesserung. ■