

Reklamations-Management und 8D-Methode Software

Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement Software - 5-Why - 8D Report

Beim Reklamationsmanagement stehen Begriffe wie die 5-Why-Methode, 8D-Reports und Ishikawa-Diagramme im Vordergrund. Ein schlechtes Management führt für Unternehmen zu fatalen Auswirkungen, Reklamationen richtig zu verstehen und mit ihnen umzugehen, ist daher unbedingt geboten.

Eine MES-Software setzt an den Punkten an, die für das Reklamationsmanagement so bedeutsam sind für die gesamte Beachtung von Servicefällen.

Durchgängige Reklamations-Bearbeitung vom Eingang bis zum Abschluss

Die Arbeit beginnt beim Eingang der Reklamationen und führt über die Bearbeitung bis hin zur Rückmeldung beim Kunden. Dazwischen liegen Analysen, Kostenkontrollen und das Eskalationsmanagement.

Folgende Aufgaben umfassen das Reklamationsmanagement:

- Service- und Reklamationsmanagement entsprechend IATF 16949, VDA, ISO 9001 und HACCP
- Interne Reklamationen, Lieferanten- und Kundenreklamationen mit freier Detailspezifikationen
- Die 5-Why-Methode und Ishikawa-Diagramme für die Analyse der Ursachenanalyse
- Die stringente Umsetzung von Maßnahmen rund um CAPA
- Das Einbinden von Scans, Videos, Fotos oder OLE-Objekten in die Multilayertechnik
- Die Integration von 8D-Reports
- Kurz- und Langzeitauswertungen inklusive der Auswertungsplanung
- Unbegrenzt viele Fehlerdetails, die beliebig viele Sofort- und Abstellmaßnahmen beinhalten
- Die integrierte Auswertungsplanung inklusive der vollgrafischen Analysefunktionen

Analysen und Überwachung von Beginn an

MES-Lösungen arbeiten von Anfang an der Unterstützung des Reklamationsmanagements. Ihre Aufgabe beginnt schon mit dem Eingang von Reklamationen, sie endet erst, wenn jeder Fall abgeschlossen ist und alle Beteiligten zufrieden sind.

Durch Assistenzfunktionen werden die bearbeitenden Mitarbeiter praktisch unterstützt, die Abwicklung und der Kontakt zum Kunden wird ebenfalls helfend begleitet.

Kein Reklamationsmanagement ohne Normenkonformität

Normen spielen beim Reklamationsmanagement eine enorm wichtige Rolle. Zu beachten sind zum Beispiel die bereits oben erwähnten Normen wie IATF 16949, die ISO 9001, VDA oder HACCP.

Dank des Einsatzes einer MES-Software kann allen Anforderungen nachgekommen werden, und selbst die medizintechnischen Normen wie DIN EN ISO 14971 oder die ISO 13485 sind durch die Software

abgedeckt.

Viele Unternehmen behandeln das Reklamationsmanagement nach wie vor eher „stiefmütterlich“. Das mag durchaus psychologische Gründe haben, denn wo reklamiert wird, herrscht ein Mangel am Produkt oder Service, die Konfrontation mit den Kunden wird oft als unangenehm oder gar störend empfunden.

Chance zur Kundenbindung und Kundengewinnung

Doch mit der richtigen Herangehensweise, geschultem Personal und hochwertiger Software ist das Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement längst nicht so unschön, wie es meist empfunden wird. Im Gegenteil, richtig angepackt bieten Reklamationen sogar Chancen für das Unternehmen.

Wir sollten reden...

... wenn Sie sich in einem oder mehreren Bereichen wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

Six Sigma erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

Qualitätsvorausplanung erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

Software Einsatz erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> -

<https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management**

Systemen / DMS erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> -

<https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/>- <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.kontor-gruppe.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen.