Prozessbeschreibung

(Bearbeitung Kundenreklamation)

(Bearbeitung Rücksendungen zur Reparatur)

PB012

**Inhaltsverzeichnis**

0 Zweck / Geltungsbereich 3

0.1 Änderungsdienst 3

0.2 Hinweise 3

0.3 Prozessparameter 3

1 Prozessdarstellung 4

1.1 Reklamationsarten 4

1.2 Reklamationsbearbeitung 5

1.2.1 Reklamationseingang 5

1.2.2 Sofortmaßnahmen 5

1.2.3 Weiterführende Maßnahmen 5

2 Mitgeltende Unterlagen 5

# Zweck / Geltungsbereich

Die Prozessbeschreibung beschreibt die Abläufe für die Bearbeitung von Kundenreklamationen in der OsTech GmbH. Zuständig sind die in diesem Bereich jeweils tätigen Mitarbeiter.

## 0.1 Änderungsdienst

Die Prozessbeschreibung unterliegt dem Änderungsdienst. Zuständig ist der QMB.

## 0.2 Hinweise

Die Prozessbeschreibung besitzt in Papierform grundsätzlich nur Informationscharakter und unterliegt damit nicht dem Änderungsdienst. Die Herausgabe an Personen außerhalb des Unternehmens ist nur mit Genehmigung der Geschäftsführung oder des QMB zulässig.

## 0.3 Prozessparameter

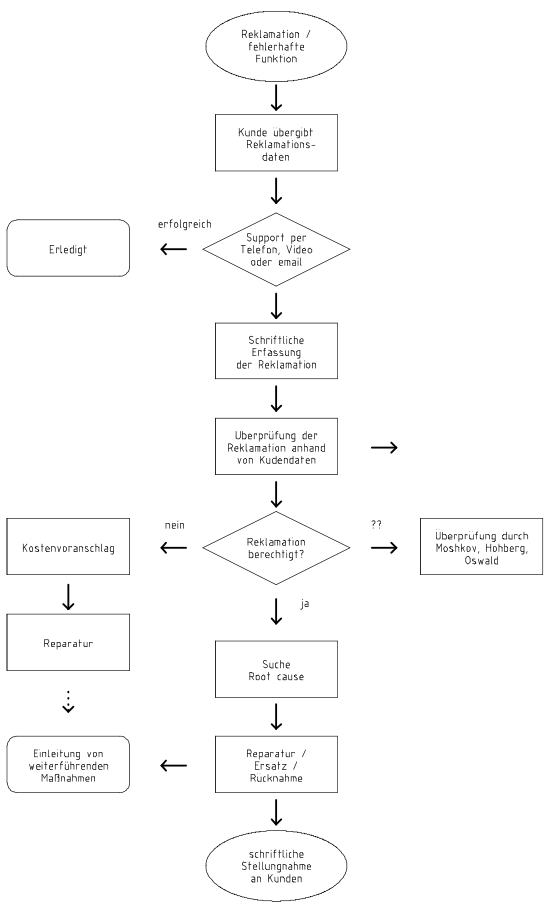
|  |  |
| --- | --- |
| **Organisation** | |
| **Prozesseigentümer** | Auftragsbearbeitung |
| **Geltungsbereich** | Gesamtes Unternehmen |
| **Zyklus Dokumentenüberprüfung** | 1x jährlich |

|  |
| --- |
| **Ziele** |
| * Fehlerfreie Auslieferungen * Termingerechte Auslieferungen |

|  |
| --- |
| **Messgrößen/Kennzahlen** |
| * Kundenzufriedenheit * Anzahl Reklamationen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Rev.** | **Modifikation** | **Name** |
| 9.4.2024 | 1.0 | initial doc. |  |
| 15.7.2024 | 1.1 | Anpassungen an interne Abläufe | Hohberg |
|  |  |  |  |

# 1 Prozessdarstellung

BEMERKUNGEN:

i.O. = in Ordnung

n.i.O. = nicht in Ordnung

Übergabe der Reklamationsdaten mittels z.B.:

i.d.R. als Email

notwendig: Seriennummer, Typ, Fehlerbeschreibung

Schriftliche Erfassung im ERP-System mittels RMA-Nummer durch Büro

Bei Rücklieferungen wird ein Retourenschein ausgefüllt

Reklamation berechtigt / unberechtigt heißt:

OsTech ist der Verursacher = berechtigt

Anderer Verursacher als OsTech = unberechtigt

Garantiedauer abgelaufen = unberechtigt

Rückmeldung an Kunde erfolgt immer schriftlich.

Existiert eine Vorlage vom Kunden (z.B. 8D-Report), dann ist dieser zu verwenden

ansonsten Ostech 8D oder Bearbeitungsprotokoll

## 1.1 Reklamationsarten

* Verdeckter Schaden
* Beschädigte Ware
* Liefertermin nicht eingehalten (Kunde erhielt Ware zu spät)
* Unvollständiger Auftrag
* Falsche Ware
* Qualitativer Mangel
* Transportschaden
* eingeschränkte Funktionalität

## 1.2 Reklamationsbearbeitung

### 1.2.1 Reklamationseingang

Der Kunde reklamiert eine Abweichung nach den unter (Punkt 1.1) aufgeführten Kriterien.

Der Kunde reicht diese Reklamation i.d.R. per Email ein mit dem Ziel einer Stellungnahme.

### 1.2.2 Sofortmaßnahmen

Die Reklamation wird durch den zuständigen Mitarbeiter mit den vom Kunden gemachten Angaben erfasst und folgende Sofortmaßnahmen ergriffen:

* Prüfung der Auftragsunterlagen und zugehörigen Spezifikationen/Bestellunterlagen
* Kontrolle der Zuordnung Typ, SN, Kunde anhand von Versandpapieren
* Prüfung, ob durch Support per email oder Telefon das Problem behoben werden kann.

→ falls nein, Vergabe einer RMA-Nummer (IntarS) und Rückversand der Ware

→ Anlage eines RMA-Ordners unter Auftraege/Retouren ( kann auch anders gelöst werden, evtl. im IntarS)

* Nach Wareneingang Prüfung der Verpackung sowie der Ware durch Patrizia Kulzk. Erstellung eines Retouren-Laufzettels und Dokumentation der rückgelieferten Ware ( was, in welchem Zustand, Garantiesiegel ok?)

→ erste Prüfung Garantie ja/nein und Übergabe an Techniker

* Fehleranalyse: Kundenangaben bestätigt ja/nein, Suche, Fehlerursache ( Materialfehler, Montagefehler, Handlingfehler)
* Ggf. Befragung einzelner Mitarbeiter/Lieferanten

→ zweite Prüfung Garantie ja/nein, gegebenenfalls Reparaturangebot an den Kunden senden

* Sichtung Wareneingangsdokumente und Montageunterlagen
* Vollständiger produktspezifischer Testzyklus vor Rückversand der Ware

### Weiterführende Maßnahmen

Auf der Basis der gewonnen Erkenntnisse aus den Sofortmaßnahmen, werden, wenn dies die Sachlage erfordert, weiterführende Maßnahmen getroffen. In jedem Fall wird jedoch parallel dazu eine schriftliche Stellungnahme an den jeweiligen Ansprechpartner des Kunden per Email versandt.

Die Stellungnahme erfolgt durch ein File: „Bearbeitungsprotokoll\_Ret\_xxxx.odt“ oder, falls vom Kunden gefordert bzw. bereitgestellt, ein 8D-Dokument.

Alle für eine RMA-Vorgang relevanten Dokumente werden in: „Auftraege/Retouren/RMA-Nummer“ abgelegt.

Weiterführende Maßnahmen können sein:

* Korrekturmaßnahmen, wie z.B. Nacharbeit, Neuanfertigung, Nachlass, Rücknahme etc.
* Vorbeugemaßnahmen (Wiederholungsverhinderung), wie z.B. Unterweisung der Mitarbeiter, Prozessanpassung, Lieferantenbesuch, etc.
* Ggf. Einleitung eines KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess)

Die getroffenen Maßnahmen werden protokolliert und deren Wirksamkeit wie folgt überprüft:

* Überprüfung des Arbeitsergebnisses
* Stichprobenkontrollen
* Lieferantenbesuch
* Prozessaudit / Ablaufüberprüfung
* Etc.

Um den Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserungen zu unterstützen, gelten alle Punkte auch für Reparaturaufträge.

# 2 Mitgeltende Unterlagen

* Alle jeweils gültigen Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen
* Auftragsunterlagen