Prozessbeschreibung

(Bearbeitung Kundenreklamation)

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 |

# 1 Prozessdarstellung

BEMERKUNGEN:

Übergabe der Reklamationsdaten mittels z.B.:

* i.d.R. als Email

Schriftliche Erfassung im ERP-System mittels RMA-Nummer

Bei Rücklieferungen wird ein Retourenschein ausgefüllt

Überprüfung durch:

* Überprüfung Auftragsunterlagen
* Etc.

Reklamation berechtigt / unberechtigt heißt:

* OsTech ist der Verursacher = berechtigt
* Anderer Verursacher als OsTech = unberechtigt

Rückmeldung an Kunde erfolgt immer schriftlich.

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

Kunde übergibt Reklamationsdaten

Schriftliche Erfassung der Reklamation

Überprüfung der Reklamation anhand Kundendaten

Reklamation berechtigt

JA

NEIN

Stellung-nahme

Einleitungen von weiterführenden Maßnahmen

## 1.1 Reklamationsarten

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

## 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 weiter.

### 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 anhand von Versandpapieren
* Ggf. Befragung einzelner Mitarbeiter/Lieferant
* Sichtung Wareneingangsdokumenten und Montageunterlagen

### 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.

Weiterführende Maßnahmen können sein:

* Korrekturmaßnahmen, wie z.B. Nacharbeit, Neuanfertigung, Nachlass, 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.

# 2 Mitgeltende Unterlagen

* Alle jeweils gültigen Prozessbeschreibungen und Arbeitsanweisungen
* Auftragsunterlagen