

Troubleshooting als Problemlöser im Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement Prozess



Troubleshooting als Problemlöser im Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement und Reklamationmanagement

Schon Albert Einstein wusste, dass es wichtiger ist, ein Problem zu erkennen, als die Lösung. Denn die Darstellung eines Problems, so der geniale Physiker, führt zu deren Lösung.

Beschwerdemanagement für Serienprojekte

Das gilt auch für das [Beschwerdemanagement](#) und für **Serienprojekte**. Mit der Methode **Troubleshooting** werden Probleme bis ins letzte Detail auseinandergenommen, analysiert und „zerschossen“. Am Ende bleibt die Lösung übrig, das Problem ist Geschichte.

Übrigens, ein altes japanisches Stichwort besagt, dass es besser ist, das Problem zu lösen, statt einen Schuldigen zu suchen. Das ist ganz in unserem Sinne.

Was Kunden sich wünschen

Immer wieder wird laut nach Hilfe beim **Reklamationsmanagement** gerufen. Gefragt ist die Unterstützung beim Umsetzen von Abstellmaßnahmen sowohl intern als auch bei den Lieferanten. Gesucht werden **Resident Engineer**, die Lieferanten direkt vor Ort helfen, die bei Systemen und Prozessen eingreifen und sicherstellen, dass wirksame Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden. Das sind genau die Bereiche, in denen wir tätig werden.

Wobei wir Ihnen helfen können

Wir haben viele Erfahrung bei der Unterstützung von KMU und ihren **Serienprojekten**. Wir sind die **Task Force**, der **Bottleneck**, das Team beim **Troubleshooting** – oder eben einfach die Problemlöser. Dabei gehen wir gezielt vor, finden die Hauptursache und bewegen uns immer entlang der externen und internen Wertschöpfungskette.

Abweichungen und Fehler vermeiden für eine optimale Wertschöpfung

Anders ausgedrückt: Wenn wir uns Abweichungen oder Fehlern zuwenden, gehen wir mit einem ganzheitlichen Ansatz an die Sache heran. Denn wir wollen nicht nur die **Wirksamkeit** unserer Maßnahmen sicherstellen, sondern eine **nachhaltige Steigerung** der **Wertschöpfung** erreichen.

Troubleshooting - wo wir "scharf schießen"

Die Bereiche, bei denen Troubleshooting wirksam werden, sind facettenreich und seien hier kurz aufgelistet:

- Die Produktion
- Die Beschaffung
- Die Logistik
- Das [Projektmanagement im Zuge des Produktionsprozesses PEP](#)
- Die Qualität
- Die Entwicklung

Folgende Werkzeuge und Methoden kommen dabei zum Einsatz:

- Die Analyse und die darauf folgende Optimierung aller Prozesse mit **SIPOC** und **Turtle**
- Wir arbeiten direkt am Ort des Geschehens mittels Management by walking around **MBWA** und **Gemba Walk**
- Unsere Datenanalysen beruhen auf dem Prinzip ZDF, also: Zahlen, Daten, Fakten
- Wir setzen KPI bzw. Prozesskennzahlen ein
- Wir arbeiten mit folgenden Audits: Produktaudit, Prozessaudit und Systemaudit
- Wir benutzen Checklisten nach Best Practice
- Wir führen Interviews
- Wir organisieren Brainstormings
- Wir folgen den Prinzipien „[5 Warum](#)“, „[7M](#)“ und „[Ishikawa](#)“
- Wir setzen [FMEA zur Dokumentation von Fehlern, Fehlerfolgen, Fehlerursache, RPZ](#) und die Wirksamkeit von Maßnahmen ein
- Verschwendungen beheben wir durch 5S bzw. 5A und 3M
- Wir arbeiten nach der **Qualifizierungsmatrix**
- Wenn Bedarf besteht oder entsteht, moderieren wir Workshops zu den Themen Coaching und Troubleshooting

Unser spezielles Angebot für die Automotive Branche:

- Wir stehen als Bottleneck oder Task Force zur Verfügung, um zu einer nachhaltigen Lösung von aktuellen Problemen zu suchen und diese aktiv umzusetzen. Dabei greifen wir auf die **Schadteilanalyse** zurück, auf die **Reifegradabsicherung** und auf **robuste Produktionsprozesse**, außerdem auf NTF, Logistik, Materialmanagement und das Reklamationsmanagement
- Wir passen die **Qualitätsvorausplanung**, die im Produktentstehungsprozess PEP wichtig ist, entsprechend [PPAP](#), [PPF](#), [APQP](#) und VDA an und setzen die beschlossenen Maßnahmen um
- Wir bieten Lösungen im Produktentstehungsprozess PEP im Projektmanagement an

Die Projektergebnisse beim Troubleshooting - schnell zusammengefasst

Hier kurz und knapp die Vorteile des Troubshootings:

- Probleme auf den Ebenen Produkt, Prozess und System werden schnell und vor allem nachhaltig gelöst
- In allen gelebten Prozessen wird die Umsetzung von Best Practice realisiert
- Die Reklamationsquote von Kunden wird um 50 Prozent gesenkt, der ppm-Korridor beträgt 0-200ppm
- Auch die Reklamationsquote der Lieferanten wird um bis zu 50 Prozent gesenkt
- Durch Prozessoptimierung werden Druckfehler zu 100 Prozent eliminiert

Ihr Nutzen des Troubshootings

- Wir bieten Ihnen ein strukturiertes, systematisches und ganzheitliches Vorgehen und entdecken und beseitigen so nicht nur die Fehler, sondern die Hauptursache (**Root Cause**)
- Wir sorgen dafür, dass alle Beteiligten beim Troubleshooting eingebunden werden
- Wir bieten einen hohen Know-how-Transfer durch Lösungskompetenz und Expertenwissen
- Wir haben umfangreiche Kenntnisse bei diskontinuierlichen und kontinuierlichen Prozessen
- Unserer Erfahrungen erstrecken sich auch auf die **Vorleistungsgüterindustrie**, die **Konsumgüterindustrie** und die **Investitionsgüterindustrie**
- Unsere Umsetzungserfahrungen betreffen sowohl [Konzerne als auch den Mittelstand und KMU](#)
- Wir arbeiten ausschließlich aus aufgabenbezogenem Interesse
- Wir bringen auch beim Troubleshooting unternehmerisches Denken mit
- Wir ermuntern Sie, die neutrale Sicht eines Dritten einzuholen.

Wir sollten reden...

... wenn Sie Probleme haben, für die Troubleshooting sich anbietet. Aber auch, wenn Sie mehr Informationen zu der Methode wünschen oder konkrete Fragen haben. Womöglich kommt Ihnen auch erst jetzt die Idee, dass Troubleshooting für Sie zum Problemlöser werden könnte.

[Dann sollten wir auch reden, vielleicht sogar erst recht dann.](#)

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. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.

In welchen Funktionen sind wir für Sie als Berater und Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement?

Unsere Leistungen im Bereich der Tätigkeiten als **Berater und Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement** umfassen unter anderem:

Erfolgreiche Einführung eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001

Wenn in Ihrem Unternehmen noch kein Qualitätsmanagementsystem (QM System) implementiert ist, helfen wir Ihnen gerne bei der Einführung. Dabei geht es zunächst um grundsätzliche Informationen zum Thema QM.

Ist das nicht sehr viel Dokumentation? Brauchen wir so etwas überhaupt?

Wir kennen die Fragen und haben darauf auch die richtigen Antworten. Auch wenn die Qualität von Produkten nicht Mittelpunkt eines Qualitätsmanagementsystems sind, so verbessern sie doch die Produktion und Prozesse. Alle ziehen an einem Strang, die Kommunikation nach innen und außen verbessert sich, alle Mitarbeiter werden gehört und respektiert, weil sie Vorschläge einbringen können. Die Prozesse laufen flüssiger und stabiler. Das Betriebsklima verbessert sich nachhaltig. Die Außendarstellung des Unternehmens wird zeitgemäßer. Die Art des Handelns professionalisiert sich auf allen Ebenen.

Die **ISO 9001** möchte nicht „normen“ sondern unterstützt und verbessert kontinuierlich Ihre Prozesse.

All das ist möglich, wenn das moderne Qualitätsmanagement wirklich verstanden und richtig angewendet wird. Sie brauchen dazu auf jeden Fall gute Beratung
Branchenübergreifende Erfahrung und ausgezeichnete Methodenkompetenz

- ✓ **Qualitätsmanagement Beratung**
- ✓ **Einführung und Optimierung Qualitätsmanagementsystem**
- ✓ Soll - Ist Analyse
- ✓ Erstellung einer Dokumentation für Ihr Qualitätsmanagement
- ✓ Erstellen von Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- ✓ Planung und Durchführung interner und externer Audits
- ✓ Lieferantenaudits
- ✓ **Schulung Qualitätsmanagement**
- ✓ Qualitätsmethodiken
- ✓ Externer Qualitätsbeauftragter
- ❓ **DIN ISO 9001 Beratung**
- ❓ **Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen**
- ❓ **Berater und Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement**
- ❓ **QM Beratungskosten**
- ❓ **Qualitätsmanagement Unternehmensberatung**