

WIR

sind Weilburger.

2018

Das Magazin für unsere Mitarbeiter



SENOLITH®-UV-FP-PLUS – Neue migrationsarme UV-Lack-Serie

Reklamationsmanagement als Methode zur kontinuierlichen Verbesserung

Reklamationen zu bearbeiten ist zwingend erforderlich, um Kunden schnell und kompetent zu helfen.

In den täglichen Arbeitsprozessen kommt es trotz aller Maßnahmen zur Fehlervermeidung immer wieder vor, dass Reklamationen von Kunden an das Unternehmen herangetragen werden bzw. Qualitätsprobleme auftreten, die bereits innerhalb des Unternehmens entstehen.

Dabei ist das oberste Ziel die Analyse der tatsächlichen Fehlerursache und daraus Präventivmaßnahmen abzuleiten, die eine Fehlerwiederholung verhindern. Diese Vorgehensweise stellt eine kontinuierliche Verbesserung sicher.

Durch eine strukturierte, professionelle und dokumentierte Reklamationsbearbeitung wird das Ansehen des Unternehmens bei den Kunden gestärkt. Die Kunden registrieren, dass entstandene Probleme und deren umgehende Lösung ernst genommen werden.

Damit Reklamationen, sowohl solche von Kunden als auch interne Qualitätsprobleme, zielführend bearbeitet werden können, wurde der Prozess zum Reklamationsmanagement in der WEILBURGER Coatings optimiert.

Die Basis zur Reklamationsbearbeitung ist das ERP-System der WEILBURGER Coatings, in dem das Modul „Fehlermeldesystem“ zur Bearbeitung und Dokumentation von Reklamationen nach eigenen Vorgaben implementiert ist.

Bei Eingang einer Kundenreklamation erfasst der Vertrieb die zur Bearbeitung erforderlichen Daten im Fehlermeldesystem,

wie Kundenname, Problembeschreibung, Artikel- / Chargennummer und weitere Informationen. Durch das ERP-System wird automatisch eine Reklamationsnummer vergeben, die zur eindeutigen Identifizierung der Reklamation dient. Über die erfasste Reklamation wird die zur Bearbeitung zuständige Stelle automatisch per E-Mail informiert, ebenso wie das zusätzlich etablierte Fehlermeldeteam, bestehend aus Mitarbeitern der Bereiche Qualitätsmanagement, dem Laborleiter der Qualitätskontrolle und der Produktionsleitung.

Das Fehlermeldeteam hat die Aufgabe, die Bearbeitung von Reklamationen durch die zuständigen Stellen zu koordinieren und die Ursachenfindung wie auch die Festlegung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen bis zum Abschluss der Reklamationen zu überwachen. Dazu trifft sich das Fehlermeldeteam zweimal pro Woche. Im Modul „Fehlermeldesystem“ werden durch die zuständigen Bearbeiter alle bei der Bearbeitung getroffenen Feststellungen zu Fehlerursache, Sofortmaßnahmen und Maßnahmen zur Verhinderung der Problemwiederholung (Präventivmaßnahmen) dokumentiert.

Während der Reklamationsbearbeitung werden die Kunden natürlich durch Vertrieb bzw. Labor/Technik über den Bearbeitungsstand und Maßnahmen informiert.

Beim Abschluss einer Reklamation ist dieser Vorgang so mit allen Bearbeitungs-, Produkt- und Kundendaten im Modul „Fehlermeldesystem“ dokumentiert, wodurch im Laufe der Zeit ein Datenpool entstanden ist, der für weiterführende Maßnahmen im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung verwendet wird.

In der WEILBURGER Coatings erfolgen dazu mit der Software „ClickView“ Auswertungen der Daten aus dem Fehlermeldesystem zu Schwerpunkten wie Fehlerar-

ten, Fehlerursachen, Produkte bei denen wiederholt Probleme auftreten (Top-Ten) etc. Diese Auswertungen werden im monatlich stattfindenden Qualitätszirkel oder Arbeitsgruppen besprochen und Maßnahmen zur Verbesserung daraus abgeleitet.

Seit ca. einem halben Jahr wird das Fehlermeldesystem auch zur Bearbeitung von Rohstoffreklamationen eingesetzt.

Damit steht ein umfassendes Instrument zur Verfügung, mit dem Reklamationen betreffend Kunden, Lieferanten und unternehmensinterne Qualitätsprobleme eindeutig und strukturiert bearbeitet und dokumentiert werden können.