



# Ganzheitliches Reklamationsmanagement

## Digitalisierung der Prozesse mithilfe eines QDX-Adapters

Für das Reklamationsmanagement gibt es zwar standardisierte Vorgehensweisen. Ein durchgängiger Datenfluss entlang des gesamten Prozesses ist bislang aber eher die Ausnahme. Diese Erfahrungen musste auch ein Tier-1-Automotive-Zulieferer machen. Mit SAP-basierten Add-ons lassen sich bestehende Lücken schließen.

Jan Pöppelbaum und Janine Hafner

In fast allen Branchen lässt sich feststellen, dass die Art und Weise, wie mit Reklamationen umgegangen wird, sich stark auf die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung auswirkt. Ausgesprochen deutlich macht sich das in der Automotive-Branche bemerkbar. Und hier geht es nicht nur um das Verhältnis vom Endkunden zum Hersteller. Ebenso wichtig sind die Verhältnisse zwischen OEM und Tier-1-Lieferant, zwischen Tier-1-Lieferant und Tier-2-Lieferant und so weiter. Gerade beim Re-

klamationsmanagementprozess, der zwischen B2B-Stakeholdern abläuft, gibt es noch erhebliches Verbesserungspotenzial. Zwar gibt es den VDA-Leitfaden für Reklamationsmanagement („Standardisierter Reklamationsprozess\_2020“) mit einem standardisierten Vorgehen, an dem sich die Automotive-Branche orientieren kann (Bild 1). Jedoch läuft es längst nicht überall rund. Der Erfolg hängt wesentlich davon ab, wie gut das beschriebene Vorgehen in der Praxis operationalisiert wird. Die Unterstüt-

zung durch IT ist dabei im Grunde obligatorisch, weil nur so ein durchgängiger Informationsfluss entlang des Reklamationsmanagementprozesses erreicht werden kann. Fast immer bestehen aber Lücken, die zu Schwierigkeiten führen (Bild 2).

### Herausforderung: Datenaustausch zwischen Zulieferer und OEM

So auch bei einem Tier-1-Automotive-Zulieferer, mit dem wir vor einiger Zeit in einem Projekt zusammengearbeitet haben. Das



administrative Teil der Reklamationsbearbeitung einen immer höheren Anteil in der Reklamationsbearbeitung ausmachte. Zusätzlich erschwerte es der erhöhte administrative Aufwand, die von den OEMs vorgegebenen Bearbeitungsfristen einzuhalten.

**Interner Datenaustausch verursachte Probleme**

Eine weitere Herausforderung war die in-

reich besaß eine eigene Vorgehensweise und ein anderes Tool, um Reklamationen zu bearbeiten. Das führende ERP-System stellte nicht alle Funktionen bereit, die für das Reklamationsmanagement erforderlich waren – beispielsweise fehlten Tools für die VDA-Schadteilanalyse oder die Analyse der Ursachen nach dem Ishikawa-Diagramm und der 5-Why-Methode.

Somit hatte der Zulieferer pro Bereich

**IIoT-Technologie für die Fehlererfassung**

Die Fehlererfassung lässt sich erfahrungsgemäß auf Basis von Industrial Internet of Things (IIoT)-Technologie optimieren. Realisiert wurden durch MHP bereits zwei Use Cases:

- Bei der *Artificial Intelligence Visual Inspection (AIVI)* kontrolliert eine Kamera den Zustand von Teilen. Die Bilddaten werden von einer KI ausgewertet, die darauf trainiert ist, problematische Abweichungen zu erkennen. Etwaige De-

fekte fallen so auf, bevor die entsprechenden Teile verbaut werden. Und sie werden entsprechend dokumentiert.

- Beim *Error Recording* nimmt eine Spracherkennungssoftware die verbal von einem Menschen beschriebenen Fehler auf und überführt die Informationen in eine für IT-Systeme verarbeitbare Form. Das verringert den Aufwand bei der Erfassung und steigert Quantität und Qualität der Informationen.

Unternehmen hatte zwar seinen Reklamationsmanagementprozess bereits nach dem VDA-Leitfaden aufgebaut. Bedingt durch eine heterogene Kundenportallandschaft fehlte aber ein IT-gestützter Datenaustausch zu den OEMs. Stattdessen musste der Lieferant die Reklamationen der OEMs auf deren jeweiligen Portalen bearbeiten und zudem die Daten in das eigene System übertragen, um die erforderlichen Analysen durchführen zu können. Diese doppelte Datenpflege führte dazu, dass der

terne Bearbeitung von Reklamationen des Zulieferers. Das lag insbesondere daran, dass unterschiedliche Fachbereiche, unter anderem Vertrieb, Produktion und Einkauf, am Reklamationsmanagement beteiligt waren und unterschiedliche Interessen hatten.

Beispielsweise wollte die Produktion des Zulieferers umgehend prüfen, ob die beteiligten Maschinen und Anlagen ordnungsgemäß arbeiteten und mögliche Gründe für die Fehler finden. Jeder Fachbe-

mindestens eine unterschiedliche Lösung im Einsatz, unter anderem Excel-Tabellen, selbstgebaute Datenbanken oder auch CAQ-Lösungen (Computer Aided Quality Assurance), was den gesamten Reklamationsprozess verlangsamte. In Zahlen ausgedrückt, ging der Zulieferer von einem Mehraufwand von zwei Stunden pro Systembruch und Reklamation aus. Bei 500 relevanten Reklamationen pro Jahr und vier unterschiedlichen Systemen entstand ein Aufwand von 4.000 Arbeitsstunden. »»

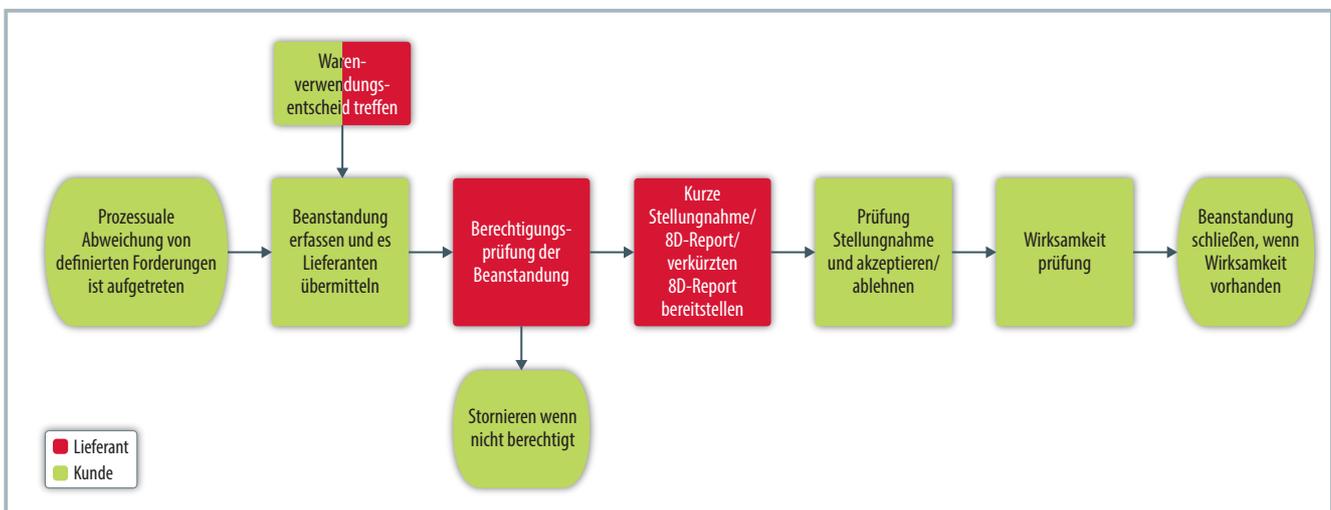


Bild 1: Vereinfachter Reklamationsmanagementprozess nach VDA. Quelle: Verband der Automobilindustrie © Hanser

**Fernstudium  
Six Sigma Green Belt**  
Kostengünstig und staatl.  
geprüft. Beginn jederzeit!  
FERNSCHULE WEBER  
Tel. 0 44 87 / 263 - Abt. 168  
www.fernschule-weber.de

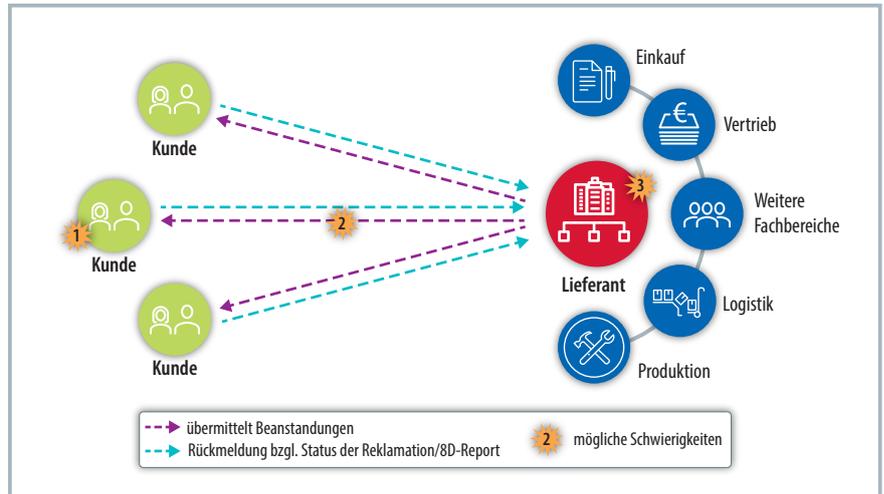


Bild 2. Konfliktsituationen in der Praxis. Quelle: MHP Management- und IT-Beratung GmbH © Hanser

Ein großes Potenzial, das sich mithilfe durchgängiger Digitalisierung reduzieren lassen kann. Zudem könnte man in sinnvollere Tätigkeiten, wie die nachhaltige Ursachenabstellung investieren, um die Zahl der Reklamationen künftig deutlich zu senken.

### In vier Schritten zu einem ganzheitlichen Lösungsansatz

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung spielte die ganzheitliche Sichtweise eine zentrale Rolle. Die Anforderung war, eine Lösung umzusetzen, die sowohl den externen Datenaustausch zu den OEM als auch intern zwischen den Fachabteilungen berücksichtigte. Außerdem sollte die Möglichkeit geschaffen werden, in einem denkbaren Folgeprojekt die Datenerfassung zu optimieren. Bei der Recherche nach einem geeigneten Partner, der ganzheitliche Lösungen umsetzt, stieß der Zulieferer auf die Management- und IT-Beratung MHP.

Zunächst wurde der gesamte Reklamationsmanagementprozess des Zulieferers ganzheitlich betrachtet. Hierbei sind wir in vier Schritten vorgegangen:

- Analyse Ist-Situation: Welche Prozessschritte gibt es und welche Technologien kommen wozu zum Einsatz?
- Definition der Soll-Prozesse mithilfe von erprobten Best-Practice-Prozessen
- Ableitung von Zielen und konkreten Maßnahmen für die Umsetzung
- Abgleich der Soll-Prozesse mit den Lösungen für ein Reklamationsmanagement

Die Ist-Analyse ergab die Anzahl unterschiedlicher Prozessschritte, eingesetzter Technologien und Fachbereiche, sowie die daraus resultierenden Kosten pro Jahr. Für eine Optimierung war klar, dass die Konzeption eines standardisierten Reklamationsprozesses erforderlich war. Hierfür wurde auf Basis von erprobten Best-Practice-Prozessen ein Soll-Prozess definiert. In erster Linie wurde ein Verständnis für aktuell bestehende Prozesse und der dafür eingesetzten Technologien geschaffen. Im nächsten Schritt folgte die Definition von Anforderungen und damit die Definition des Solls, um in einem weiteren Schritt eine Fit-Gap-Analyse durchführen zu können und darauf aufbauend konkrete Maßnahmen für die Ziele abzuleiten.

### SAP-basiertes Add-on unterstützt Integration

Nachdem der Soll-Prozess mit verschiedenen Lösungen für das Reklamationsmanagement abgeglichen wurde, entschied sich der Zulieferer schließlich für das SAP-basierte Add-on MHP Complaint Management (Bild 3). Ziel war es, die mangelhafte

Integration der OEMs (Autohersteller) mithilfe einer ganzheitlichen Lösung sowie einer passenden Anbindung zu verbessern. Außerdem sollten die internen Prozesse beschleunigt werden.

Die Besonderheit des Add-on ist, dass sich nicht nur der Reklamationsmanagementprozess gemäß des VDA-Leitfadens abbilden lässt. Es verfügt auch über einen Adapter, der den VDA-IT-Standard Quality Data eXchange (QDX-Adapter) unterstützt. Der Adapter dient als Schnittstelle zur Kommunikation zwischen den Zulieferern und OEMs, dem QDX bzw. dem Complaint Management und der Plattform bzw. Schnittstelle des Zulieferers. Dadurch wird der Prozess vereinfacht und automatisiert, die Daten können zwischen den beteiligten Zulieferern und OEMs reibungslos ausgetauscht werden.

### Schnellerer Reklamationsprozess, geringere Aufwände

Die Anpassung der Prozesse und die Einführung der Lösung haben dazu geführt, dass der Tier-1-Automotive-Zulieferer die Daten zu den Reklamationen nicht mehr doppelt (auf den Portalen der OEM und im eigenen System) pflegen muss. Der administrative Aufwand hat sich dadurch erheblich reduziert. So konnte eine Zeitersparnis von 10 bis 25 Prozent sowohl in der Kundenreklamation als auch in der Lieferantenkommunikation erzielt werden.

Auch die Mitarbeiter in der internen Reklamation haben nun 10 bis 15 Prozent mehr Zeit. Beim Reporting konnte sogar 25 Prozent mehr Zeit mit der neuen Lösung eingespart werden. Gleichzeitig sind Trans-

## INFORMATION & SERVICE

### AUTOREN

Jan Pöppelbaum ist Product Manager für die Digital Supply Chain bei MHP.

Janine Hafner ist Product Expert für die Digital Supply Chain bei MHP.

### KONTAKT

Jan Pöppelbaum  
jan.poeppelbaum@mhp.com

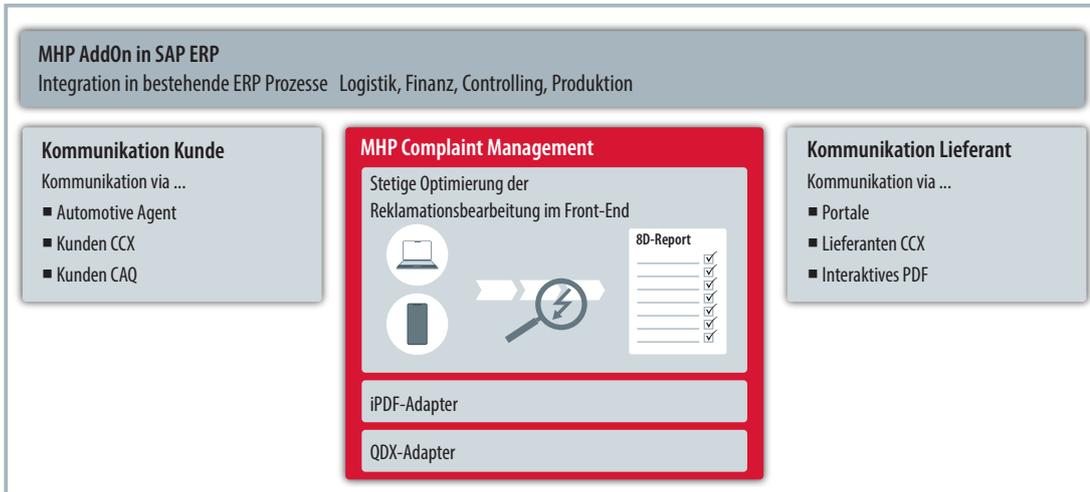


Bild 3. Integrationsübersicht MHP Complaint Management. Quelle: MHP Management- und IT-Beratung GmbH © Hanser

parenz und Konsistenz gestiegen, weil nun alle Daten in das eigene System übernommen werden und die Fachbereiche darauf zugreifen können. Somit hat sich auch der interne Datenaustausch wesentlich verbessert, weil nur noch auf ein System zugegriffen wird, in dem alle Daten des Complaint Managements behandelt werden.

Der gesamte Prozess konnte durch die Integration der OEMs weiter automatisiert und damit beschleunigt werden. Durch standardisierte Methoden des Qualitätsmanagements und der VDA-konformen Prozesse in einem System lassen sich die Ressourcen bei dem Zulieferer und bei den OEMs besser nutzen, da insgesamt ein hö-

herer Gesamtwirkungsgrad erzielt wird. Der Zulieferer verfügt nun über ein ganzheitliches Reklamationsmanagement, das effizientere Prozesse für ihn, aber auch für die OEMs hervorgebracht hat. Außerdem wurde eine Basis geschaffen, um in einem möglichen Folgeprojekt, die Datenerfassung zu optimieren. ■

## Qualität digitalisieren schneller – besser – sicherer

Dieses Werk führt durch das Dickicht der digitalen Möglichkeiten, zeigt, welche Chancen sich bieten, aber auch welche Risiken sich verbergen. Konkret und praxisorientiert wird der Leser befähigt, eine individuell auf Unternehmensgröße, Branche und Reifegrad der Digitalisierung basierende Digitalisierungsstrategie zu entwickeln und umzusetzen.

- Qualitätsdaten und Informationen wirksamer lösungsorientiert auswerten
- Fehler besser erkennen und vermeiden
- Eigenen Digitalisierungsgrad von Qualität einschätzen und Potenziale ableiten
- Digitalisierungsstrategie entwickeln und umsetzen
- Chancen der Digitalisierung für die Qualität der Produkte und Prozesse erkennen



Freisinger, Jöbstl, Kögler, Lipp, Strohrmann

**Die digitale Transformation des Qualitätsmanagements**  
Potenzial nutzen, Strategie entwickeln, Qualität optimieren

300 Seiten | € 49,99 | ISBN 978-3-446-46884-9

Mehr Informationen und online bestellen unter [www.hanser-fachbuch.de](http://www.hanser-fachbuch.de)

