

Reklamations-Management und Beschwerde-Management Software

Wie bitte? Ja, denn ein **Kunde, der sich beschwert, ist an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert** - auch und gerade weil er reklamiert. Wie das zusammenpassen soll? Eigentlich ganz einfach: Die **Reklamation und die Reklame** nämlich greifen beide auf einen gemeinsamen Wortstamm zurück.

Beide haben ihre Wurzeln im Lateinischen, genauer gesagt im (schwachen) Verb reclamare. Dieses wiederum besteht aus re (also wieder, zurück, dagegen) und clamare (rufen, schreien). Zusammen ergibt es dagegen schreien, laut Nein rufen, oder auch widersprechen und nicht zuletzt auch zurückrufen.



Reklamations-Management und Beschwerde-Management Software

Reklamationen als Chancen verstehen

Wir sehen also, dass Reklamationen auch die Chance für (Eigen)-Reklame bieten. Voraussetzung hierfür ist, dass die Erwartungen der Kunden bei Reklamationen erkannt werden. Kunden wollen nämlich, dass ihre Reklamationen ernst genommen und bestehende Fehler schnell und unkompliziert behoben werden.

Doch, wie stelle ich als Unternehmen sicher, dass jede Reklamation und Beschwerde adäquat behandelt und damit letztlich auch Kundenzufriedenheit sichergestellt wird. Nichts leichter als das:

[Aus der Automobil-Branche: 8D Methodik und 8D Report](#)

Der **8D Report (aus der Automobilbranche stammendes Tool)** unterstützt Sie durch eine systematische Vorgehensweise, insbesondere dann, wenn Ursachen nicht sofort erkennbar sind.

Der Einsatz einer professionellen **Reklamations- und Beschwerdemanagement-Software** bietet Ihnen die Möglichkeit, Kundenzufriedenheit noch effizienter zu gestalten und damit Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Automatisieren Sie ganz einfach den Prozess - und alle Weitere kommt von selbst - zu Ihnen und Ihren Kunden!

Qualität in Planung, Entwicklung und Fertigung für eine gesteigerte Kundenbindung

Weitere Tools, die Ihre Sicht auf alle Details, die Qualität in der Planung, Fertigung und bei der Kundenbindung ausmachen, noch weiter verbessern, bieten wir Ihnen in Form der 8D-Methode, APQP, FMEA und Service Excellence. Als integrative Bestandteile eines einheitlichen Qualitätsmanagements setzen alle auf den "Panorama-Blick" und die 360°-Betrachtungsweise jedes einzelnen Vorgangs

Reklamationsmanagement und Software Einsatz auf den Punkt gebracht:

- ✓ Generierung von Reklamationen z.B. aus dem Wareneingang und der Fertigung
- ☒ **Reklamationsberichte nach der 8D-Methodik**
- ✓ Workflow für Reklamationen und Sonderfreigaben
- ✓ Papierloser Austausch von Lieferantenreklamationen zwischen Kunden und Lieferantem
- ☒ **Interner oder externer Reklamationsversand als Ereignismail mit allen Dokumenten wie Fotos, Zeichnungen, 8D-Report**
- ✓ Maßnahmenmanagement zur Verfolgung von Terminen, Verantwortlichkeiten, Kosten
- ✓ Warenverbleib und Kostenverfolgung z.B. Rücksendung, Verschrottung mit Ausfallmenge und Ausfallkosten
- ✓ Sonderfreigaben erstellen und dokumentieren
- ✓ Auswertungen als Grafiken, Listen und als Individualauswertungen
- ✓ Schnelles Finden von Reklamationen und passende Maßnahmen über die systematische Ähnlichkeitssuche

Am meisten lernen Sie von Ihren unzufriedenen Kunden

Sinngemäß stammt dieses Zitat vom Microsoft-Gründer Bill Gates. Auch wenn Sie nicht der reichste Mensch der Welt werden möchten, können Sie von Ihren reklamierenden Kunden eine Menge lernen. Deshalb handelt es sich hier um einen wichtigen Teilbereich des Qualitätsmanagements, den Sie mit einer CAQ-Einbindung noch sehr viel effektiver machen können.

Ob es sich nun um **Reklamationen von Kunden oder Lieferanten handelt oder ob unternehmensintern bestimmte Produkte** beanstandet werden müssen:

Mit einer **Reklamationsmanagement-Software** ist das problemlos möglich. Die Kommunikation wird einfacher und direkter. Sie können **Reklamationen auch direkt über Ihr Webportal bearbeiten.**

Wir sollten reden...

... wenn Sie Lösungen suchen, für die sich eine Reklamationsmanagement Software anbietet. Aber auch, wenn Sie mehr Informationen zu der Methode wünschen oder konkrete Fragen haben. Womöglich kommt Ihnen auch erst jetzt die Idee, dass Servicekultur, Kundenorientierung und Service Excellence für Sie zum Vorteil werden könnte.

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

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Reklamationsmanagement Software, CAQ Software, Qualitätsmanagement Software und ISO 9001?

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement erhalten Sie hier: <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement erhalten Sie hier: <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Qualitätsmanagement Methoden und Werkzeugen in der Automobil Branche erhalten Sie hier: <https://www.automotive-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Software Einsatz rund um FMEA und Reklamationsmanagement sowie um einen umfassenden CAQ Software Einsatz und deren Nutzen erhalten Sie hier: <https://www.software-caq.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Service, Servicekultur und Kundenorientierung erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen SO 9001, IATF 16949, Qualitätsmanagement- und Führungskräfte-Trainings - LEAN / KVP / 5S - Industrie 4.0 Consulting erhalten Sie hier: <https://www.kontor-gruppe.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 [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). 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.

Was sind die Qualitätswerkzeuge?

Unter den **7 Qualitätswerkzeugen** verstehen wir **Methoden zur Qualitätssicherung**:

- Fehlersammelliste
- Histogramm
- Korrelationsdiagramm/Streudiagramm
- Qualitätsregelkarte
- Paretdiagramm
- Brainstorming
- Ursache-Wirkungsdiagramm

Zur Erfassung und Auswertung der Daten werden häufig CAQ-Lösungen eingesetzt.

Was bedeutet Brainstorming?

Das **Brainstorming** ist eine bekannte und sehr häufig verwendete Methode zum Sammeln von **Ideen**, Gedanken und Anregungen um **Problemlösungen** zu generieren.

Was ist CAQ?

CAQ ist die Abkürzung folgender Begriffe: **Computer-aided quality** - rechnerunterstützte Qualitätssicherung.

Welche Module / Funktionsbausteine sollte ein CAQ-System / CAQ-Lösung umfassen?

Folgende Module sollte ein CAQ-System umfassen:

Qualitätsvorausplanung / APQP

Herstellbarkeitsbewertung

FMEA / Risikomanagement und Risikoanalysen

Prüfplanung

Fertigungsplanung / SPC

Wareneingang / Warenausgang

Erstmusterprüfbericht

Prüfmittelverwaltung

Reklamationsmanagement

Lieferantenbewertung

Audit

Reporting und Auswertungsmöglichkeiten

Maßnahmenmanagement

