

# Troubleshooting als Problemlöser im Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement Prozess



Troubleshooting als Problemlöser im Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement

## Troubleshooting im Reklamationsmanagement- und Beschwerdemanagement-Prozess

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. 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.

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 Reklamationsmanagement, 8D Report und Qualitätsmanagement?

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 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 ist ein Fehler / Nichtkonformität?**

Aus Sicht des **Qualitätsmanagements** stellt ein Fehler eine "**Nichtkonformität**" dar, die unverzüglich behoben werden muss und deren Ursache abzustellen ist.

## **Was stellt einen Mangel im Sinne der ISO 9001:2015 dar?**

Ein **Mangel** ist eine nicht erfüllte Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten **Gebrauch**. Wegen der rechtlichen Bedeutung, insbesondere in Bezug auf Fragen der **Produkthaftung**, ist die Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel und Fehler** zu beachten.

## **Was bedeutet Konformität im Sinne der ISO 9001:2015?**

Die **Erfüllung von festgelegten Anforderungen**. (Quelle: ISO 9001:2015, Kapitel 3 Begriffe)

## **Was leisten wir für Sie als Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen?**

Als Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen bieten wir folgende Leistungen, Services und Seminare an:

- ✓ **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**
- ❓ **ISO 9001 Zertifizierung Kosten**
- ❓ **QM Berater gesucht**
- ✓ u.a.

## **Wie hoch sind die QM Beratungskosten?**

Das Investment für eine lösungs- und zielorientierte QM Beratung ISO 9001 von kleineren und mittleren Unternehmen KMU sind von verschiedenen Faktoren abhängig. Unter anderem von den folgenden Punkten:

- Branche und Größe des Unternehmens**
- Anzahl der Standorte des Unternehmens**
- möglich Normausschlüsse**
- Einsatzart und Umfang der Beraterleistungen**
- Internen Aufwände**