

QMC Unternehmensberatung GmbH

Die QMC ist ein seit 1993 am Markt tätiges, führendes Beratungsunternehmen für Prozessoptimierung und Risikomanagement.

Vision: Voraussetzung für Erfolg ist Leistung. Leistung ist die Summe von Ergebnissen.

Ansatz: Mit Transparenz, Mess- und Steuerbarkeit die Grundlagen für nachhaltigen Erfolg schaffen und Mitarbeiter befähigen, Verantwortung für Ergebnisse zu übernehmen.



Ihr Ansprechpartner

Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Norbert Herbig, Senior Consultant, studierte an der Universität Erlangen-Nürnberg Fertigungstechnik, promovierte an der TU Wien und absolvierte ein betriebswirtschaftliches Aufbaustudium an der FernUniversität Hagen.

Weiterbildungen: Professional and Trainer for Value Management (VDI), 6-Sigma Black Belt, Kaizen-Coach (Kaizen Institut)

Industrienerfahrung: Automobilzulieferindustrie (Gewährleistungsmanagement, Produktkalkulation und Wertanalyse, Industrial Engineering), Baunebengewerbe, chemischer Anlagenbau

QMC Unternehmensberatung GmbH

Neuer Zollhof 3
40221 Düsseldorf
Tel.: +49 211 668100-0
Fax: +49 211 668100-77
info@qmc.de
www.qmc.de

Kontaktformular

Fax: +49 211 668100-77

Nachname Titel

Vorname

Firma/Unternehmen

Straße, Hausnummer

Postleitzahl, Ort

Telefon Fax

E-Mail

Bitte kontaktieren Sie mich. Ich interessiere mich für die folgenden Themen

- Gewährleistungsmanagement /Reklamationsmanagement
- Process Excellence Training®
- Lean Management
- Extended Risk Management®
- Kosten- und Wertanalyse
- Wertstromdesign
- Qualitätstechniken und -methoden
- IT-Auswahl und -Einführung

Wettbewerbsvorteil sichern mit

Gewährleistungs- und Reklamations- management

WORKSHOP



Gewährleistungsmanagement

Unter Gewährleistungsmanagement werden alle Aktivitäten in einem Unternehmen zusammengefasst, die zur Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen erforderlich sind. Hierzu zählen die Vertragsprüfung sowie die -verhandlung, die Berechnung und Verhandlung der Gewährleistungskosten, die Analyse von Schadenursachen und -bildern als auch die Steuerung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im Unternehmen.

Die Gewährleistung ist eine gesetzliche Verpflichtung des Herstellers oder Lieferanten, eine Sache oder ein Werk im mangelfreien Zustand abzuliefern. Das Gesetz schreibt eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren vor. Natürlich können zwei Vertragspartner in der freien Wirtschaft auch abweichende Fristen vereinbaren. Üblicherweise muss der Kunde den Beweis erbringen, dass die Sache oder das Werk bereits vor dem Kauf einen Mangel aufwies, der zum Schaden und somit zu Gewährleistungsforderungen gegenüber dem Hersteller führt.

Gewährleistungsmanagement

1. Maßnahmen einleiten
2. Verträge, Gesetze prüfen
3. Kosten prüfen
4. Ursachen feststellen
5. Gewährleistungskosten verhandeln
6. Prozesse managen
7. IT-Infrastruktur optimieren

Reklamationsmanagement

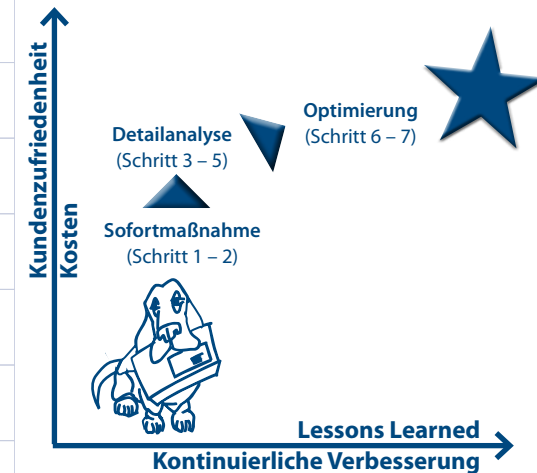
1. Problem beschreiben
2. Sofortmaßnahmen festlegen
3. Fehlerursachen feststellen
4. Korrekturmaßnahmen feststellen
5. Maßnahmen umsetzen
6. Fehlerwiederholung vermeiden
7. Lessons Learned dokumentieren

Reklamationsmanagement

Das Reklamationsmanagement umfasst die Planung, Durchführung und Überwachung aller Maßnahmen, die ein Unternehmen bezüglich Kundenreklamationen ergreift.

Das Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und die negativen Auswirkungen der Unzufriedenheit, z. B. Abwanderung des Kunden, Imageschaden etc., zu minimieren. Ebenso kann eine Kundenreklamation als Ausgangspunkt für Verbesserungsmaßnahmen innerhalb des Unternehmens genutzt werden.

Nach dieser Definition ist das Reklamationsmanagement ein Teil des Gewährleistungsmanagements. Beide Bereiche werden in einem Unternehmen dem Kundenservice (Customer Care) zugeordnet.



Ziel dieser Methoden ist es, optimale Produkte und Dienstleistungen für den Kunden zu erarbeiten. Hierzu liefert sowohl das Reklamationsmanagement als auch das Gewährleistungsmanagement einen wichtigen Beitrag.

Das Reklamationsmanagement beschäftigt sich häufig mit Einzelfällen oder Chargen und erstellt sehr detaillierte Analysen (drill deep). Hierdurch steigen die Kosten und die Kundenzufriedenheit wird wieder hergestellt. In einem zweiten wichtigen Schritt werden Verbesserungen umgesetzt und auch auf andere Produkte angewendet (drill wide). Hierzu leistet das Gewährleistungsmanagement durch die ganzheitliche Betrachtung von Produkt und Produktgruppen einen beträchtlichen Beitrag. Aus „anfälligen“ Produkten werden „fähige“ Produkte gemacht.

IHRE HERAUSFORDERUNG – UNSERE AUFGABE

Ärgern Sie sich nicht auch über hohe Kosten in Verbindung mit den Gewährleistungsansprüchen Ihrer Kunden?

Empfinden Sie die Gewährleistungsansprüche als unberechtigt oder fällt es Ihnen schwer, die Fehlerursachen abzustellen?

Gewährleistungsansprüche sind nur die Spitze des Eisbergs! Sie sind nicht selten auch sichtbare Resultate von unklaren Ansprüchen an den Schnittstellen zu Ihren Kunden/Lieferanten.

UNSER ANGEBOT – IHR NUTZEN

Wir von der QMC Unternehmensberatung GmbH haben uns mit diesem Thema in den vergangenen Jahren intensiv auseinandergesetzt. Wir schlagen Ihnen die Durchführung eines zweitägigen Workshops mit den relevanten Prozessbeteiligten aus Entwicklung, Vertrieb, Produktion, Einkauf, Controlling und Qualität vor.

Die Schwerpunkte des Workshops sind:

- Der heutige Gewährleistungs- und Fehlerabstellprozess und seine Schwachstellen
- Was machen die anderen? Wie sehen Lösungen aus? Was können wir gemeinsam unternehmen und weiterentwickeln?
- Fehler- und Gewährleistungskosten – Situation und Potenziale
- Umsetzungsplan
- Ergebnispräsentation vor der Geschäftsleitung

Der Workshop wird an einem Tag bei Ihnen vor Ort vorbereitet und am zweiten Tag von zwei im Thema praktisch erfahrenen Senior-Beratern durchgeführt.

Wir bieten Ihnen die Durchführung dieses Workshops für einen für Sie überschaubaren, günstigen Pauschalpreis an und hoffen, Sie durch den Workshop von unserer Leistung und den Potenzialen im Bereich des Gewährleistungsmanagements und der damit verbundenen Fehlerabstellung zu überzeugen.

Es freut uns, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. Rufen Sie uns an oder nutzen Sie die Faxantwort auf der Rückseite dieses Flyers.

WORKSHOP