

Reklamationsbearbeitung mit der 8D-Methodik

Schritt 1 –Team:

Als ersten Schritt bildet der Lieferant ein Team aus erfahrenen und qualifizierten Mitarbeitern, die sich der Reklamation annehmen sollen und eine Lösung zur Zufriedenheit des Kunden ausarbeiten müssen.

Schritt 2 –Problembeschreibung

In der Problembeschreibung wird der aufgetretene Fehler näher beschrieben, dazu werden die Daten des Kunden genau analysiert und es muss ggf. eine Verbindung zum Kunden aufgebaut werden. Um Schritt zwei vollständig zu bearbeiten muss der Lieferant sich folgende Fragen stellen:

- Wer beanstandet etwas (Kontaktperson)?
- Was wird woran beanstandet (Objekt + Defekt)?
- Was ist das Objekt (Anlage, Prozess, Produkt, etc.)?
- Was ist der Defekt (Störung, Mangel, Fehler, Abweichungen, etc.)?
- Wo ist das Objekt beobachtet worden (Ort)?
- Wo ist der Defekt am Objekt?
- Wann ist der Defekt zuerst aufgetreten, berichtet oder beobachtet worden?
- Wie viele Objekte sind betroffen?

Schritt 3 –Sofortmaßnahmen

Diese Disziplin liefert kurzfristige Lösungen um das Problem vorerst abzustellen. Dabei wird versucht Schaden vom Kunden abzuwenden z.B. Stillstand der Produktion. Die Ursache für das Problem muss zu diesem Zeitpunkt noch nicht feststehen. Eine Sofortmaßnahme könnte z.B. eine 100% Warenausgangsprüfung sein.

Schritt 4 –Hauptursache (n)

Durch Tests und Experimente wird in Schritt 4 versucht, die Ursache für das reklamierte Problem zu finden. Die Ursachenanalyse ist eines der Kernpunkte der 8D-Methodik, demzufolge sollte hier besonders systematisch und zielorientiert vorgegangen werden.

Schritt 5 –Abstellmaßnahmen

Hier erfolgen die Niederschrift der Lösungsmöglichkeiten und die Auswahl der zu verwendenden Abstellmaßnahme.

Schritt 6 –Eingeführte dauerhafte Abstellmaßnahmen

In einem Plan wird festgehalten, wie und wann die Abstellmaßnahme aus Schritt 5 umgesetzt wird. Dazu werden die betroffenen Mitarbeiter kontaktiert. Nach der Einführung müssen die Maßnahmen kontrolliert werden und bei eventuellem Misserfolg Neue definiert werden.

Schritt 7 –Langfristige Vorsorge

In dieser Phase muss sich das Team das Ziel setzen den aufgetretenen Fehler nicht wieder auftreten zu lassen. Dazu müssen die üblichen Vorgehensweisen verändert werden. Die Abänderung von bestehenden Anweisungen und Steuerungssystemen ist ebenfalls durchzuführen. Optimal ist es, wenn die Erkenntnisse aus der Ursachenanalyse auch in andere Projekte mit einfließen können. Um dies zu ermöglichen, sollten die Ergebnisse festgehalten, gesammelt und den anderen 8D-Teams zur Verfügung gestellt werden.

Schritt 8 –Abschluss

Die achte Disziplin bildet den Abschluss der Methode. Die Ergebnisse müssen dem Kunden mitgeteilt werden und die Arbeit des Teams soll bewertet werden. Positives sowie negatives Feedback werden ausgetauscht und soll die Motivation auf einem hohen Niveau halten, damit sich die Teammitglieder bei der nächsten Reklamationsbearbeitung wieder mitwirken.

Ergebnis

Das Ergebnis der 8D-Methodik ist der ausgefüllte 8D-Report der dem Reklamierenden ausgefüllt zugesandt wird. Um den Kunden auf dem Laufenden zu halten, können auch Zwischenberichte geschickt werden.

Kommunikation der Ergebnisse

Die Kommunikation der Ergebnisse sollte Zwecks Lesbarkeit auf dem elektronischen Wege erfolgen.

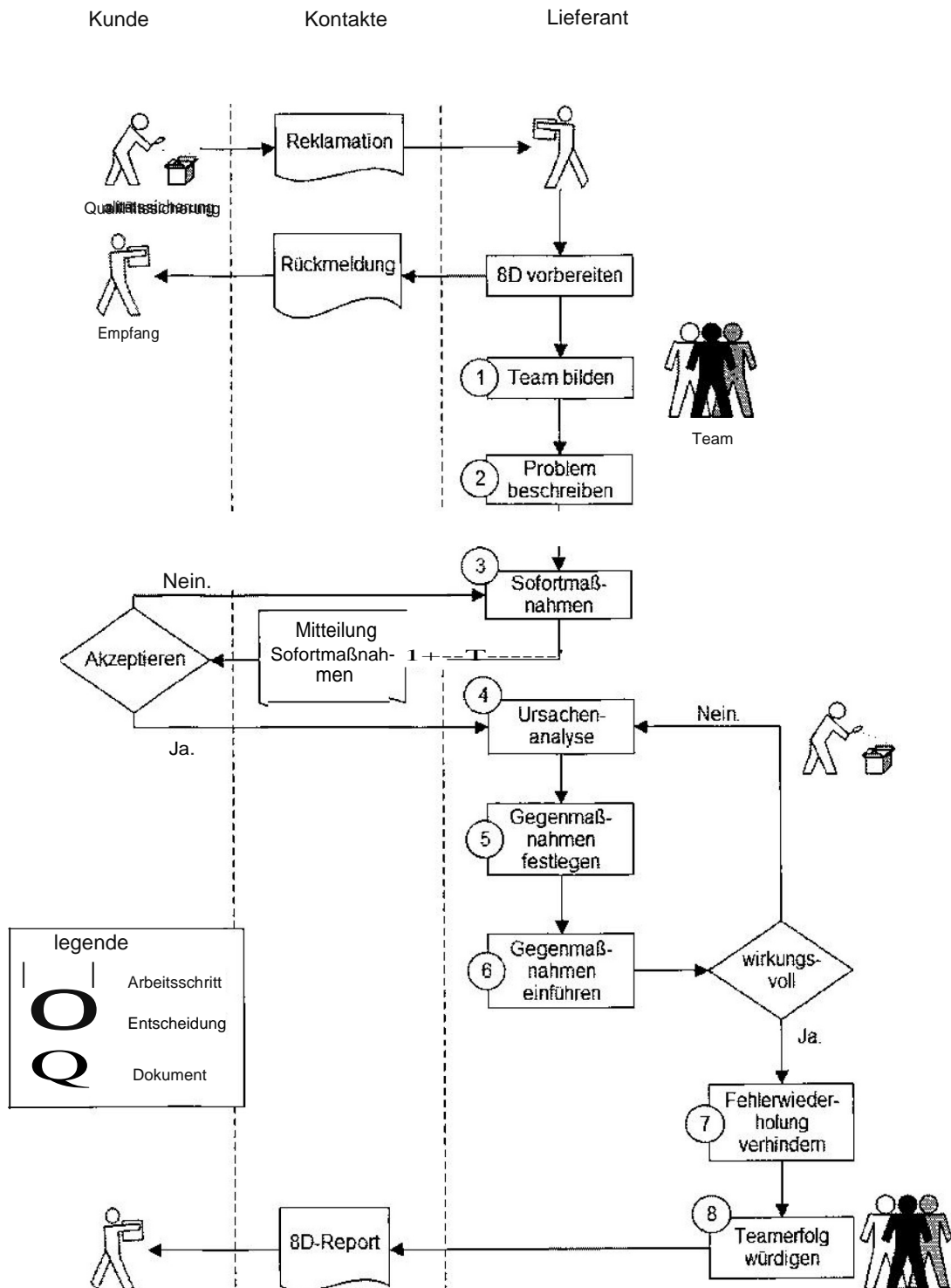


Abbildung 1: Ablauf der SO-Methodik

Quelle: Ingo Wilde – Internetbasiertes Reklamationsmanagement entlang der Wertschöpfungskette mit der erweiterten SO-Methodik