

---

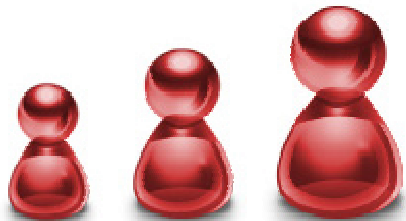
# „Der erfolgreiche Aufbau eines modernen und umfassenden Reklamationsmanagementsystems“ (nach ISO 10002:2004)

**Control Aussteller-Forum 2009**

**Dienstag, 05.05.2009 um 14:00 Uhr in Halle 1 / Stand 1930**

**Referenten: Hubert Ketterer BITE GmbH**

**Volker Jahn Kellner Telecom GmbH**

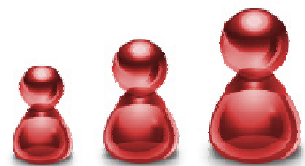


**BITE GmbH**  
Schiller-Str. 18  
89077 Ulm

Fon: 07 31 15 97 92 49  
Mail: [info@b-ite.de](mailto:info@b-ite.de)  
Web: [www.b-ite.de](http://www.b-ite.de)

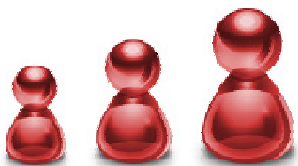
# Agenda

1. Ausgangssituation der Kellner Telecom
2. Zielsetzung des Projektes
3. Struktur und Vorgehensweise
4. Umsetzung und Implementierung
5. Nächste Schritte



# 1. Ausgangssituation der Kellner Telecom

- Die Kellner Telecom verfügt deutschlandweit über 5 Standorte in
  - Stuttgart
  - Hannover
  - Köln
  - Berlin
  - Dresden
- Eine der Herausforderungen beim Aufbau des Reklamationsmanagementsystems bestand in den stark unterschiedlichen Größen der Niederlassungen
- Zudem unterteilt sich die Kellner Telecom in die Geschäftsbereiche
  - Kabelbereich
  - Mobilfunkbereich
  - Netzwerkbereichmit jeweils unterschiedlichen Abläufen und Anforderungen der Kunden



## 2. Zielsetzung des Projektes

Ziele eines Reklamations-/ Beschwerdemanagements:

### Ökonomisch-monetär

- Dauer der **Kundenbeziehung verlängern**
- **Akquisitionskosten** für die Neukundengewinnung **reduzieren**
- **Gewährleistungskosten vermeiden**
- **Kosten** durch **ineffiziente** interne **Prozesse reduzieren**
- **Zufriedene Kunden** als Akquisiteure durch positive Mundwerbung nutzen

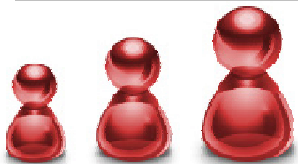
### Kommunikativ-psychografisch

#### Marktbezogen:

- **Kundenbeziehungen** stabilisieren
- **Beschwerdezufriedenheit** erreichen
- **Bekanntheitsgrad** der **Beschwerdestellen** steigern

#### Unternehmensbezogen:

- **Identifizierung** von **Schwachstellen**, Risiken und Marktchancen
- Empfang von **Frühwarnsystemen**
- **Verbesserung** der **Qualität/ Leistungserbringung**



# 3. Struktur und Vorgehensweise

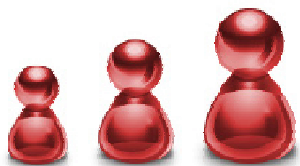
## 1. Festlegung der zu analysierenden Reklamationsarten

- Kundenreklamationen
- Interne Reklamationen
- Lieferantenreklamationen (WE)

## 2. Auswahl von repräsentativen Vorgängen zu jeder Reklamationsart

## 3. Prozessanalyse durchführen

	Wer war bisher dafür zuständig?	Wer soll zukünftig hierfür zuständig sein?	Derzeitige Dauer	Zukünftig geplante Dauer
Wer bestätigt den Eingang? Wie schnell geschieht dies?				
Wer prüft den Fall? Wie lange dauert dies derzeit? Wie lange darf/soll dies zukünftig dauern?				
Wer ist für die interne Weiterleitung zuständig? Welche Zeit muss dafür eingeplant werden?				
Wer verfasst Zwischenbescheide an den Kunden? Wie lange dauert dies im Moment?				

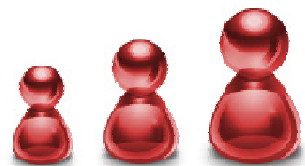


## 4. Umsetzung und Implementierung

Einen wesentlichen Bestandteil stellt die **organisatorische Gestaltung** dar:

Organisatorische Gestaltung			
Aufgabenverteilung	Gewährung von Kompetenzen	Festlegung der Verantwortlichkeiten	Einbetten in die Organisationsstruktur
Zentrale, dezentrale oder duale Wahrnehmung der Beschwerdeaufgaben	Übertragung von • Verfügungs-, • Antrags-, • Entscheidungs-, • Mitsprache-, • Anordnungs-, • Stellvertretungskompetenzen	Bestimmung der • Process Owner  • Complaint Owner  • Task Owner	Hierarchische Einordnung des Beschwerdemanagements beispielsweise als Stabstelle oder Linienfunktion

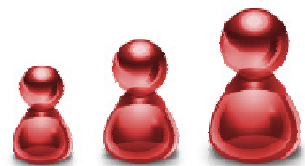
Die Business IT Engineers auf der Control 2009:  
Halle 7 – Stand 7405



## 4. Umsetzung und Implementierung

Der **Reklamationsmanagementprozess** wurde in **5 Schritte** unterteilt:

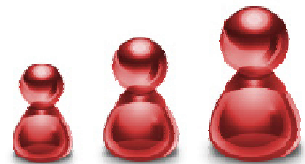
1. **Anregung** (Beschwerdestimulierung)
2. **Annahme** (Beschwerdeeingang)
3. **Reaktion** (Informationserfassung & Reaktion)
4. **Bearbeitung** (Fall-Bearbeitung & Follow-Up)
5. **Auswertung** (Informationsgewinnung & Controlling)



## 4.1 Anregung (Beschwerdestimulierung)

Im Zuge der **Beschwerdestimulierung** gilt es dem Kunden die Möglichkeit zu geben, so einfach wie möglich mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten:

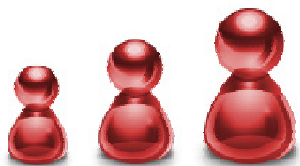
Beschwerdestimulierung			
Einrichtung von Beschwerdekanälen	Aktive Kommunikation	Zusicherung von Garantien	Vereinfachung der Problemlösungsprozesse
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufbau persönlicher, schriftlicher, telefonischer und/ oder elektronischer Beschwerdewege</li><li>• Zuweisung organisatorischer Einheiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufforderung zur Beschwerdeartikulation</li><li>• Information über Beschwerdekanäle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produkt-</li><li>• Service-</li><li>• Zufriedenheits-Garantien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verzicht auf umfangreiche Beweis-pflichten</li><li>• Vermeidung von komplexen Prüfverfahren</li></ul>



## 4.2 Annahme (Beschwerdeeingang)

Der **Beschwerdeeingang** beinhaltet Aufgaben, welche die Annahme und Weiterleitung betreffen.

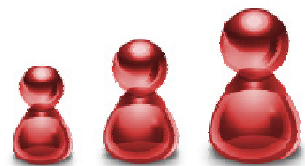
Beschwerdeeingang	
Annahme	Weiterleitung
<ul style="list-style-type: none"><li>• Entgegennahme</li><li>• Trennung vom übrigen Kommunikationsfluss</li><li>• Verwendung von Hilfsmitteln</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weiterleitung von Beschwerden bzw. Vermittlung des Beschwerdeführers</li><li>• Einsatz technischer Hilfsmittel</li></ul>



## 4.3 Reaktion (Informationserfassung & Reaktion)

Im Anschluss an die gegebenenfalls notwendige Bestätigung, werden die **Teilaufgaben der Informationserfassung** besprochen:

Teilaufgaben der Informationserfassung		
<b>Entwicklung eines Kategorienschemas</b>	<b>Unternehmerische Beschwerdeerfassung</b>	<b>Kundenseitige Beschwerdeerfassung</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hierarchische Gliederung</li><li>• Anpassung an die Unternehmens- und Kundenstruktur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestaltung der Formulare</li><li>• Einsatz von Software-Lösungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestaltung der Meinungskarten</li><li>• Erstellung einer Beschwerde-Seite</li></ul>



## 4.3 Reaktion (Informationserfassung & Reaktion)

Im Zusammenhang mit einer Beschwerde fallen verschiedene Informationen an, welche sodann in die **Informationserfassung** fließen.

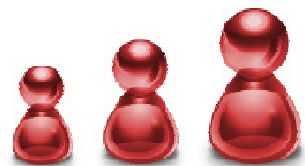
Mögliche Inhalte der Informationserfassung	
Gruppen von Beschwerde-Informationen	Mögliche Erfassungsinhalte
Beschwerdeführer-Informationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identität des Beschwerdeführers (Name, Adresse, etc.)</li><li>• Verärgerungsgrad und zukünftige Verhaltenskonsequenzen</li></ul>
Beschwerdeproblem-Informationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Art des Problems (Mängel, Irrtümer, etc.)</li><li>• Betroffene Organisationseinheit</li><li>• Zeitpunkt des Problemauftritts</li><li>• Problemursache</li></ul>
Beschwerdeobjekt-Informationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betroffenes Produkt und/ oder Dienstleistung</li><li>• Kritikwürdiges Verhalten der Unternehmung</li></ul>
Beschwerdeeingangs-Informationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eingangszeitpunkt im Unternehmen</li><li>• Beschwerdeweg</li><li>• Entgegennehmender Mitarbeiter</li><li>• Adressat der Beschwerde</li></ul>
Fall-Bearbeitungs-Informationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bearbeitungsverantwortlichkeit</li><li>• Durchgeführte und eingeleitete Bearbeitungsschritte</li><li>• Erwartungshaltung des Kunden</li><li>• Zusagen inhaltlicher und zeitlicher Art</li><li>• Reaktionsdringlichkeit</li><li>• Realisierte Problemlösung/ Wiedergutmachungsleistungen</li></ul>

## 4.4 Bearbeitung (Fall-Bearbeitung & Follow-Up)

Die **Fall-Bearbeitung** besteht aus den Teilaufgaben Prüfung und Lösung des Beschwerdefalls.

Diese Aktivitäten können bei persönlichen oder telefonischen Beschwerden noch innerhalb des **Erstkontaktes** vollzogen werden.

Fall-Bearbeitung	
Fall-Prüfung	Fall-Lösung
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifizierung der Unzufriedenheitsursache</li><li>• Überprüfung der Beschwerdeberechtigung</li><li>• Beurteilung der Intensität und Dringlichkeit der Bearbeitung</li><li>• Fallbezogene Sammlung von Informationen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wahl der Reaktionsform</li><li>• Kommunikation der Lösung an den Beschwerdeführer</li></ul>



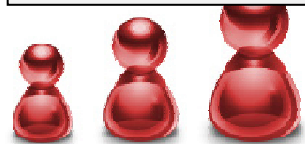
## 4.4 Bearbeitung (Fall-Bearbeitung & Follow-Up)

Unmittelbar auf die Fall-Bearbeitung folgt der **Follow-Up**, welcher sich in zwei Teilaufgaben untergliedert.

Zum einen ist der **Beschwerdeführer** über die Qualität und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung zu **befragen**.

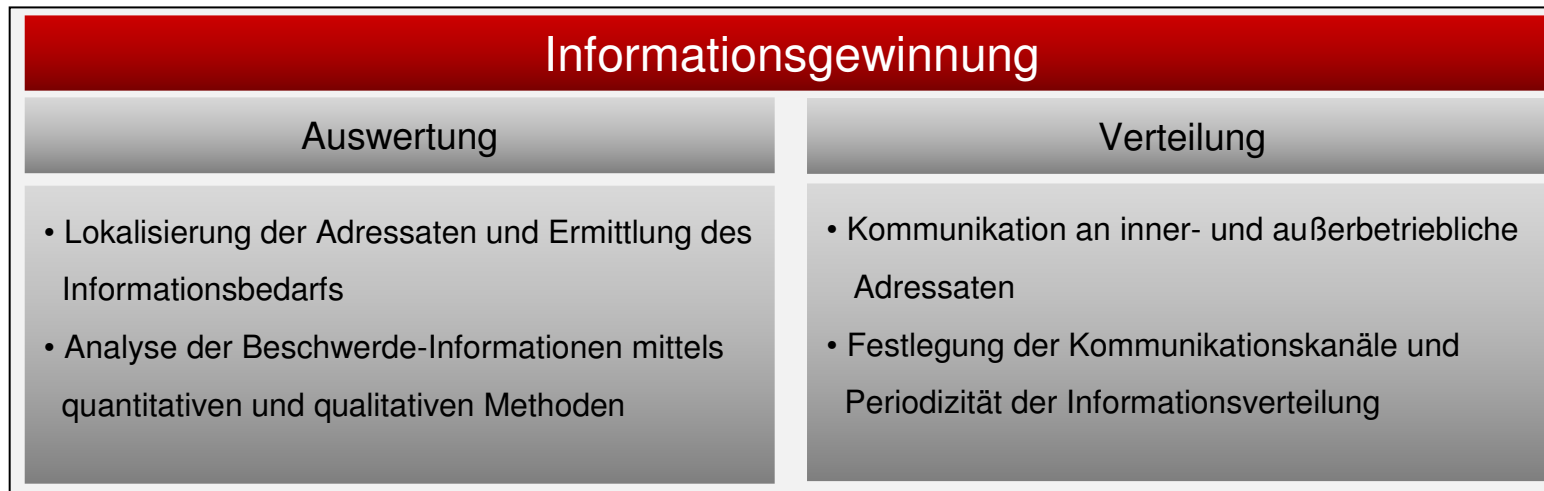
Zum anderen können dem **zufrieden gestellten Kunden weitere** unternehmerische **Leistungen offeriert** werden.

Follow-Up	
Befragungen	Unterbreitung weiterer Offerten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Befragungen über den Verlauf und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung</li><li>• Befragungen zum Kaufverhalten, Unternehmensimage, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cross-Selling</li><li>• Up-Selling</li></ul>

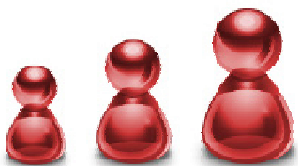


## 4.5 Auswertung (Informationsgewinnung&Controlling)

Im Rahmen der **Informationsgewinnung** werden die Beschwerde-Informationen ausgewertet und an die Adressaten verteilt. Die Aktivitäten der Informationsgewinnung liefern letztlich die Grundlage für eine zielführende Nutzung der Beschwerde-Informationen.



Bei der **Analyse** von Beschwerde-Informationen hat sich in der unternehmerischen Praxis unter anderem die **Methode** des „**Ursache-Wirkungs-Diagramms**“ etabliert.

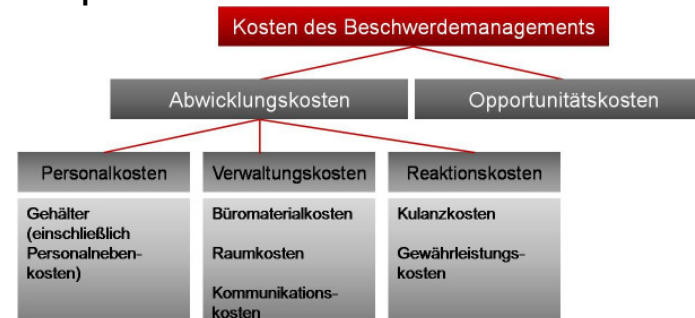
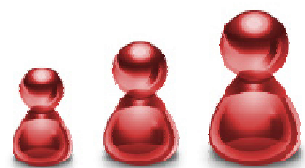


## 4.5 Auswertung (Informationsgewinnung&Controlling)

Das **Beschwerdemanagement-Controlling**, beinhaltet folgende Aktivitäten.

Beschwerdemanagement-Controlling		
Evidenz-Controlling	Aufgaben-Controlling	Kosten-Nutzen-Controlling
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation nicht artikulierter Beschwerden unzufriedener Kunden</li> <li>• Ermittlung der artikulierten, aber nicht registrierten Beschwerden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung von Qualitäts- &amp; Produktivitätsstandards</li> <li>• Überwachung der Qualitäts- &amp; Produktivitätskennziffern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ermittlung der Kosten des Beschwerdemanagements</li> <li>• Quantifizierung der Nutzenkomponenten</li> <li>• Berechnung des Return on Complaint Management</li> </ul>

Im Rahmen des **Kosten-Nutzen-Controllings** gilt es alle Kostenarten sowie sämtliche Nutzenkomponenten des Beschwerdemanagements mit einzubeziehen:



# 5. Nächste Schritte

In Hilfe einer passgenauen Softwarelösung kann – neben einer durchgängigen Implementierung des Reklamationssystems – weiterer **Nutzen** und **Mehrwert** generiert werden:

Bsp.: durch autom. Erstellen & Verteilen von Emails (intern/ extern)

Zeitersparnis durch Automatisierung

Bsp.: über aktuellen Bearbeitungsstatus aller Reklamationen

Schneller Überblick

Bsp.: mittels Auswertungen und Analysefunktionen

Identifikation von kritischen Produkten

**Passgenaue Softwarelösung**

Bsp.: bei Wiederholungsfehlern, Kostenüberschreitungen, etc.

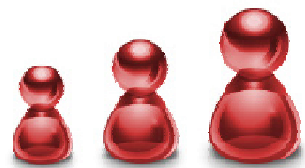
Kurze Reaktionszeiten

Bsp.: von Bearbeitungsdauer & Erfolg der Maßnahmen

Effektive Überwachung

Bsp.: mit autom. Benachrichtigung aller Beteiligten bei neuen Vorgängen

Kurze Kommunikations- & Informationswege



Die Business IT Engineers auf der Control 2009:  
Halle 7 – Stand 7405

# Die Business IT Engineers

Die **Unternehmensberater** und **Software-Experten** der Business IT Engineers bieten ausgereifte **Best Practice Lösungen** basierend auf jahrelangen Erfahrungen.

Das Teamwork beider Parteien ermöglicht eine erfolgreiche Gestaltung der **Unternehmensprozesse** sowie **nachhaltige Implementierung** derselben mittels Software-Lösungen.

