



Ich seh' 8D: Kundenorientierung- und bindung durch eine qualitätsorientierte Reklamationsabwicklung

Reklamationen mit Struktur begegnen - so lässt sich das **8D-Modell** grob zusammenfassen. Der Kern dieses **Qualitätsmanagements-Tools** besteht darin, dass Kundenbeschwerden systematisch aufgenommen, bearbeitet und vor allem abgeschlossen werden. Die 8 in 8D steht dabei für die einzelnen Schritte, die vom Eingang der Kundenreklamation bis **Fehlerbehebung** gegangen werden - in die jeweiligen Abteilungen übergreifenden Teams. Das Ausmaß einer professionell eingeführten und in der **Reklamationsabwicklung** eines Unternehmens verankerten **8D-Methode** erstreckt sich dabei auf die nachhaltige Einbindung einer professionellen Kundenorientierung- und bindung.

Denn dank der **8D-Methode** werden **Reklamationen sowohl im Sinne des Unternehmens wie auch im Sinne der Kunden aufgenommen, verarbeitet und damit auch Vorsorgemaßnahmen getroffen, damit diese Fehler nicht wieder auftauchen.** Kurz gesagt: Mit der 8D-Methode werden reklamierende Kunden nicht mehr Störenfriede wahrgenommen und Beschwerden müssen keinen Abwehrreflex mehr bei Unternehmen auslösen. Der konstruktive und systematische Umgang mit Reklamationen ist hierfür der Schlüssel.

Schritt für Schritt zu Qualität dank 8D-Methode

Sehen wir uns die **8D-Methode** in der Praxis an: Der Lieferant Lieferfix erhält die Reklamation eines Kunden: Wo bleibt meine bestellte und dringend benötigte Ware? Entsprechend der 8D-Methode wird sogleich ein entsprechendes Formblatt (der 8D-Bericht) zur Hilfe genommen, um diese **Reklamation**

qualitätsorientiert abzuwickeln und die Ursachen dafür nachhaltig abzustellen. Dafür werden nun Teams aus unterschiedlichen Abteilungen zusammengestellt und bestimmt. Zunächst einmal geht es darum, den Fehler eindeutig zu beschreiben und das Problem damit für alle zu erfassen. Warum hat der LKW mit der dringenden Lieferung die Laderampe und den Hof des Lieferanten immer noch nicht verlassen? Schnelles Handeln ist nun gefragt!

Es werden Sofortmaßnahmen festgelegt, um zeitnah Abhilfen schaffen und dem Kunden seine Ware zu liefern. Danach müssen die Ursachen gefunden werden: Wie kann es sein, dass der LKW noch nicht losgefahren war, obwohl er schon längst beim Kunden sein sollte? Auf diesen Erkenntnissen baut die Planung und die Durchsetzung nachhaltiger Maßnahmen auf: In Zukunft darf es nicht mehr passieren, dass Ware - obwohl verfügbar und bereits auf dem LKW - nicht planmäßig den Hof verlässt, weil ein Disponent vergessen hat, das OK zu geben. Die Wiederholung des Fehlers zu verhindern, ist ebenso höchste Priorität wie auch die nachgehende Erfolgskontrolle durch die unmittelbare Bestätigung der Fehlerbehebung im Team. So kann sichergestellt werden, dass die Problemlösung gemeinsam und vor allem erfolgreich erreicht wurde.

Mit der 8D-Methode aus Fehlern lernen

Die wichtigste Erkenntnis beim Implementieren der **8D-Methode** besteht darin, dass man als Unternehmen und Team aus Fehlern lernt. Man lernt, wie man Reklamationen qualitäts- und kundenorientiert aufnimmt, bearbeitet und die Fehlerquellen abstellt. Der Fokus steht dabei immer auf dem lösungsorientierten Doing. Konsequenz, Transparenz und Nachhaltigkeit halten damit Einzug im Reklamationsmanagement.

Der optimale Ablauf und die Verzahnung von Prozessen in Entwicklung und Fertigung werden dabei ebenso eingeschlossen wie auch eine vorsorgende Fehlerverhütung anstatt einer kostspieligen, nachsorgenden Fehlererkennung und -korrektur, ähnlich der **Fehler-Möglichkeiten- und Einflussanalyse**. Auch hier zählt Qualität und Kundenorientierung als oberste Maxime, Systeme und Prozesse noch effizienter gestalten zu können - heute und morgen. Als unverzichtbares Tool jedes Prozesses bietet die **FMEA Qualität** in Anwendung. **Fehler und Risiken können noch vor der Produktionsphase** entdeckt und ihr Einfluss auf ansonsten entstehende **Kontroll- und Fehlerfolgekosten** minimiert werden.

Die Methodik der FMEA erlaubt es Ihnen, eine qualitätsorientierte Fehleranalyse für marktfähige Preise und Zuverlässigkeit nachhaltig in allen Abläufen und Abteilungen zu verankern. Ob **Design-FMEA, System-FMEA, Konstruktions-FMEA, Produkt-FMEA, Hardware- und Software-FMEA oder auch Prozess-FMEA**: Jedes dieser Angebote zielt auf immer eine Sache: Ihren Erfolg durch unsere Expertise in Sachen FMEA.