

**„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**

Resi-Weglein-Gasse 9  
89077 Ulm

Fon: 07 31 14 11 50 - 0

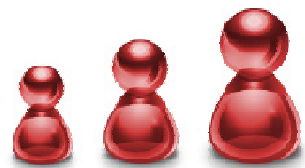
Fax: 07 31 14 11 50 - 10

Mail: [info@b-ite.de](mailto:info@b-ite.de)

Web: [www.b-ite.de](http://www.b-ite.de)

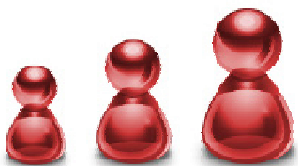
# Agenda

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

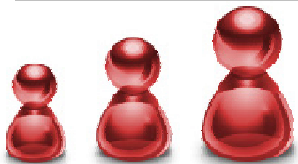
### Kommunikativ-psychografisch

#### 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

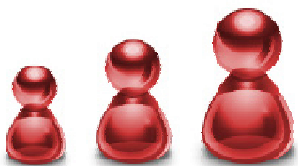
## 1. Festlegung der zu analysierenden Reklamationsarten

- 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?<br>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?                |                                 |  |                  |                          |

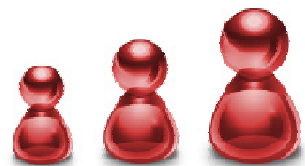


## 4. Umsetzung und Implementierung

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<br>• Verfügungs-,<br>• Antrags-,<br>• Entscheidungs-,<br>• Mitsprache-,<br>• Anordnungs-,<br>• Stellvertretungskompetenzen | Bestimmung der<br>• Process Owner<br><br>• Complaint Owner<br><br>• Task Owner | Hierarchische Einordnung des Beschwerdemanagements beispielsweise als Stabstelle oder Linienfunktion |

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

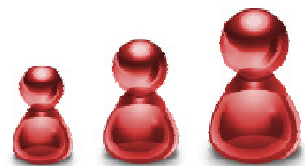


## 4. Umsetzung und Implementierung

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)

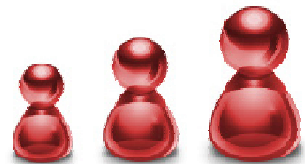
Die Business IT Engineers auf der Control 2009:  
Halle 7 – Stand 7405



## 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> |

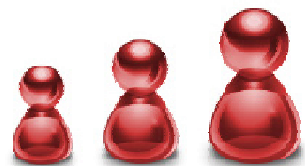




## 4.2 Annahme (Beschwerdeeingang)

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

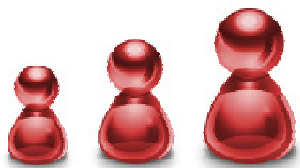
| Beschwerdeeingang  |  |
|--|--|
| Annahme  | Weiterleitung  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Entgegennahme</li><li>• Trennung vom übrigen Kommunikationsfluss</li><li>• Verwendung von Hilfsmitteln</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Weiterleitung von Beschwerden bzw. Vermittlung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

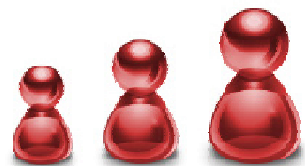
| Mögliche Inhalte der Informationserfassung |   |
|--|---|
| Gruppen von Beschwerde-Informationen       | Mögliche Erfassungsinhalte  |
| Beschwerdeführer-Informationen             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identität des Beschwerdeführers (Name, Adresse, etc.)</li><li>• Verärgerungsgrad 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> |



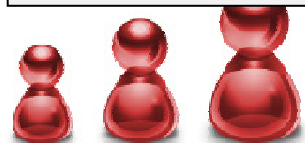
## 4.4 Bearbeitung (Fall-Bearbeitung & Follow-Up)

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**.

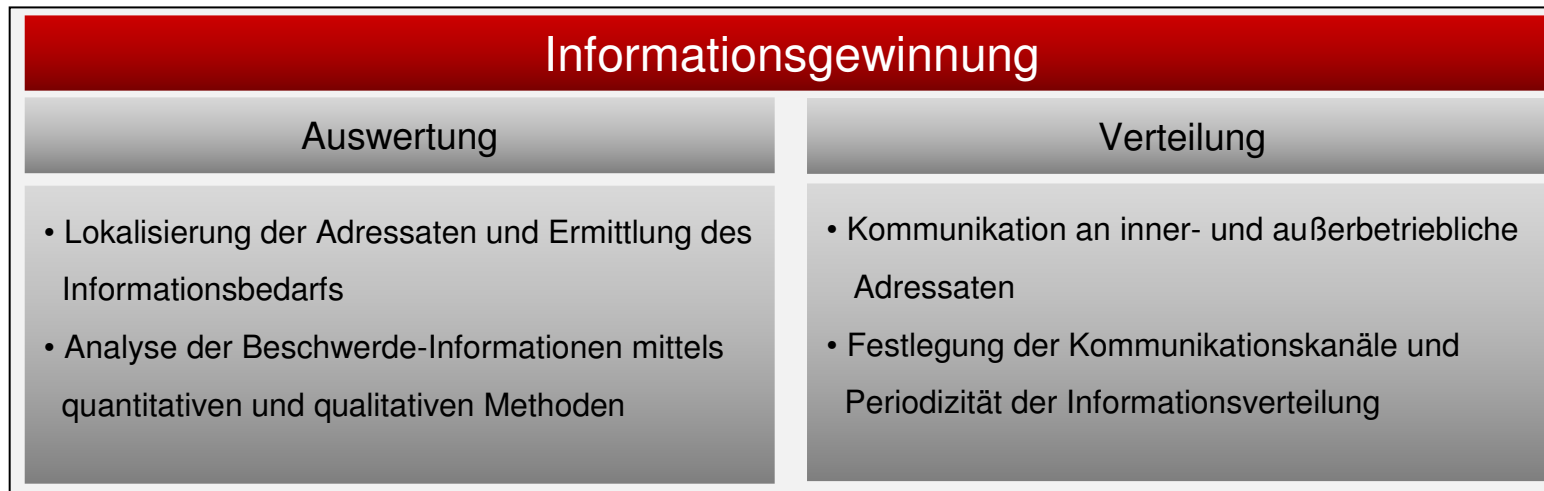
Zum anderen können dem **zufrieden gestellten Kunden weitere** unternehmerische **Leistungen offeriert** werden.

| 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> |

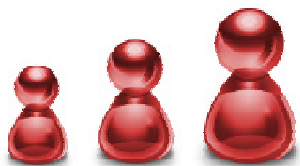


## 4.5 Auswertung (Informationsgewinnung&Controlling)

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.

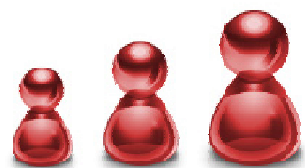


## 4.5 Auswertung (Informationsgewinnung&Controlling)

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.

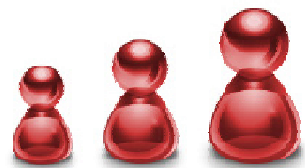
Kurze Reaktionszeiten

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.

