

Hohe Kundenbindung und geringe Qualitätskosten durch digitales Reklamationsmanagement

Verbessern Sie die Beziehung zu Kunden sowie
die Kollaboration zwischen den Fachabteilungen

Vorstellung:



Stefan Wollnik

Portfolio Development Executive
Manufacturing Operations Management
Quality Management Software



Stephan Schneider

Portfolio Development Executive
Manufacturing Operations Management
Quality Management Software

Today

Siemens has become
a major player in
digitalization

Software engineers
24,500+

Global Software Company
A top 10

Connected assets
1 million+

Offerings
250+
Including
digital
services
and industrial
applications

Siemens at a glance



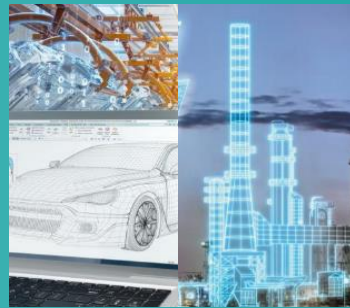
Operating Companies



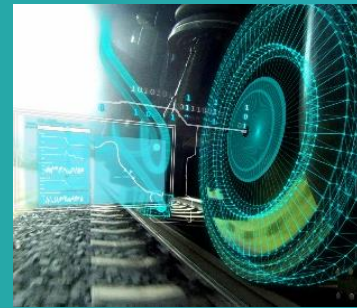
Gas and Power



Smart Infrastructure



Digital Industries



Mobility



SIEMENS Gamesa
RENEWABLE ENERGY



SIEMENS Healthineers

Service Companies

Financial Services

Global Business Services

Real Estate Services

Digital Industries

SIEMENS
Ingenuity for life



Software



Factory
Automation



Motion
Control



Process
Automation



Customer
Services

We are

Siemens Digital Industries Software



Business Unit of Siemens Digital Industries

Workforce: 22,000+

Locations: 250 in 36 countries

Customers: 170,000+

Organization

Product Lifecycle Management

Electronic Design Automation

Manufacturing Operations Management

Performance Analytics Software

Rapid Application Development tools and Services

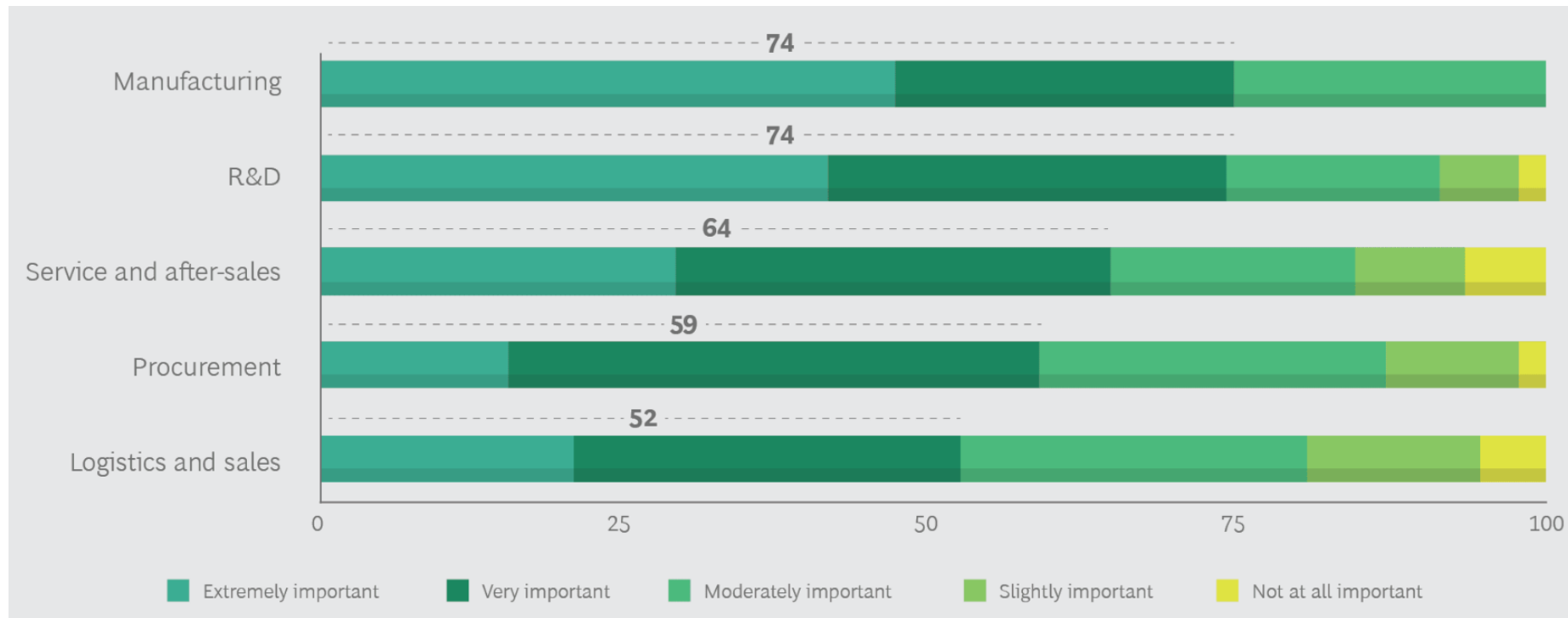
Products



Quality 4.0

SIEMENS Digital Enterprise Quality Solution

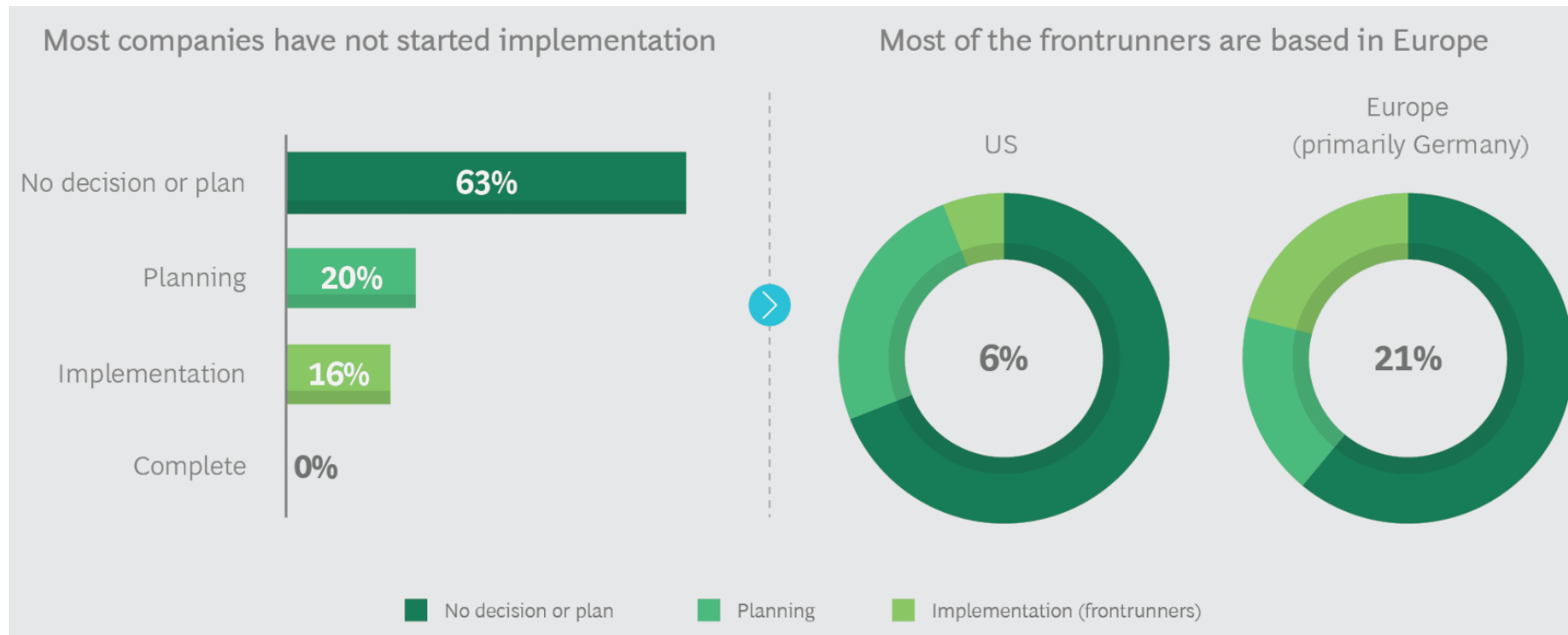
QUALITY 4.0 treibt Verbesserungen in der gesamten Wertschöpfungskette voran



Wichtigkeit von
Quality 4.0
in allen Phasen
der Value Chain

Source: Quality 4.0 survey by BCG, ASQ and DGQ (2019)

Unternehmen glauben, dass sich QUALITY 4.0 innerhalb von fünf Jahren erheblich auf ihren Betrieb auswirken wird



Die meisten Teilnehmer glauben, dass digitale Technologien innerhalb des Qualitätsmanagements wichtig sind. 63% haben noch nicht gestartet. Deutschland ist Vorreiter.

Source: Quality 4.0 survey by BCG, ASQ and DGQ (2019)

Analysten: Entwicklung, Fertigung und Qualität nähern sich an

Gartner

Gartner

Manufacturers, as part of a pursuit of "enterprise" quality management strategies, are formulating plans to **upgrade, replace and consolidate outdated** and bespoke systems to a **single platform**. By doing so they will be able to **harmonize and add common structure** to the various procedures that have traditionally been enforced on a localized basis.

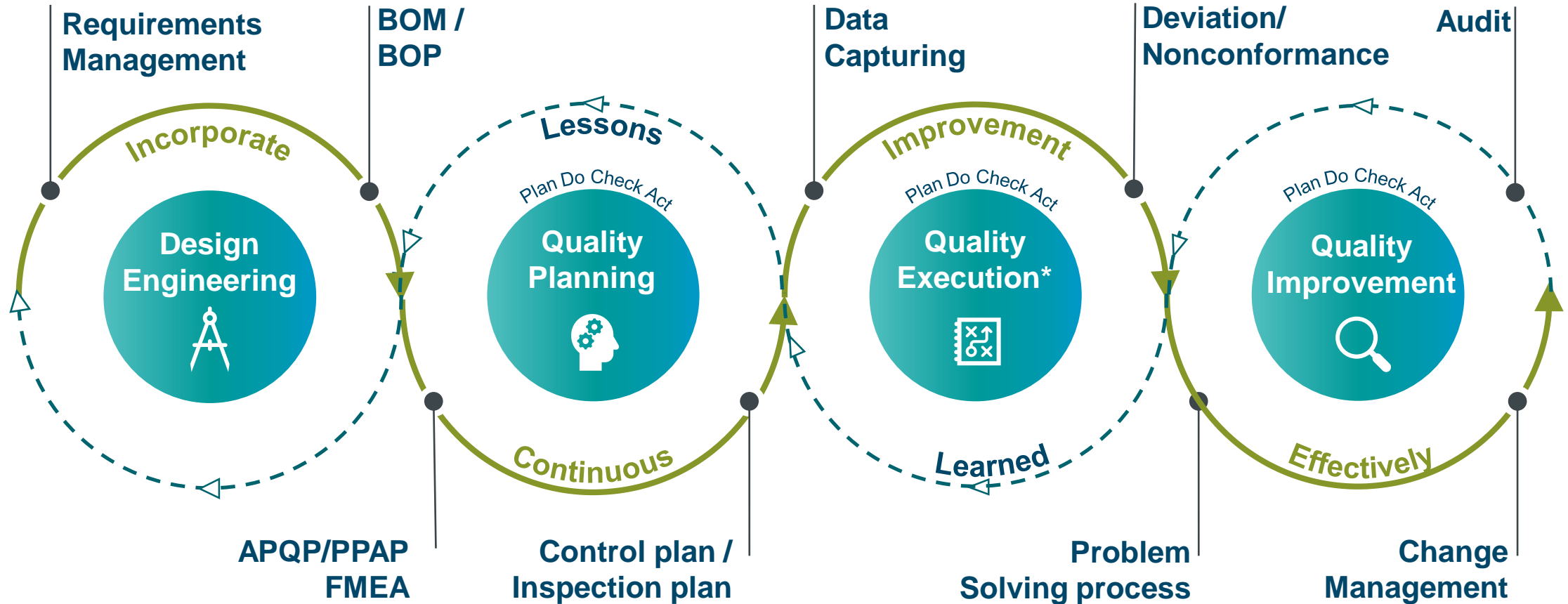
LNS



78% of the 900+ companies surveyed reported quality management disconnect. Research shows that **closed loop quality** capabilities are the next **“must-have”** on the proverbial company resume.

Unsere Vision der Siemens Digital Enterprise Quality Solution

Mehrwert durch synchron bleibende Qualitätsprozesse & Teams



* Within MES/CLM or as stand-alone Quality Execution



Warum ist Reklamationsmanagement so wichtig?

Beispiele für Reklamationen

- Kunde meldet Produktmängel
- Interne Qualitätskontrolle - Spezifikation wird nicht eingehalten
- Produktionsprozess verursacht Ausschuss oder Nacharbeit
- Display Defekt an Produktionsanlage
- Transportschaden
- Interner Lieferant liefert fehlerhaftes Zwischenprodukt
- Rohmaterialfehler in der Warenannahme festgestellt
- Reklamation bei Inbetriebnahme von Anlagen neuer Produktlinie
- Software Reklamation



Kunden die reklamieren sind nur die Spitze des Eisbergs

Es reklamieren im Schnitt über alle Branchen hinweg nur ca. 6% der unzufriedenen Kunden.



Alternativen eines unzufriedenen Kunden

Inaktivität
Kunde macht
nichts

Negative
Mund-zu-Mund
Kommunikation



Abwanderung
zum
Wettbewerb

Beschwerde
Reklamation

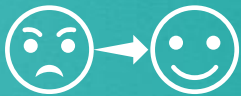
Kundenzufriedenheit ist der Schlüssel zum langfristigen Erfolg



Der **Kunde** und seine Zufriedenheit **stehen im Mittelpunkt** fast jeder Unternehmensstrategie.



Eine **langfristige Kundenbindung** und eine **hohe Wiederempfehlungsquote** zu erzielen, bedingt den systematischen Umgang mit Reklamationen.



Das **Ziel** eines Reklamations-/Beschwerdemanagements ist es, die **Kundenbeziehung zu stabilisieren**, so dass der Kunde wiederkommt und eine **Weiterempfehlung** ausspricht.



Das indirekte Ziel des Beschwerdemanagements ist es, die Informationen aus der Reklamation zu nutzen, um die Produktqualität zu erhöhen und weitere **interne und externe Fehlerkosten zu vermeiden**.



Je nach Branche und Produkt betragen die Qualitätskosten 4 - 20% des Umsatzes. Die Automobilindustrie lag 2016 bei ~4,4% des Umsatzes.



Reklamationsmanagement und Qualitätskosten

Qualitätskosten senken und zufriedene Kunden Fehler vermeiden statt Fehler beheben

Qualitätskosten

Cost of Good Quality

- Fehlerverhütungskosten
- Prüfkosten

Cost of Poor Quality

- Interne Fehler
- Externe Fehler

Source: Aberden Group (Cost of Quality definition)



Reklamationsmanagement reduziert die Kosten der „Nichtqualität“

Fehlerkosten:

- Interne Fehlerkosten (Doppelarbeit, Ausschuss, Nacharbeit,...)
- Externe Fehlerkosten (Garantiekosten, Gewährleistungs- und Haftungskosten, Kosten für Rückrufaktionen, Kulanzkosten,...)

Organisationsverlust:

- Ineffizienzen in den Prozessen
- Mitarbeitermotivation

Marktverluste:

- Entgangener Umsatz/Gewinn aufgrund von Kundenabwanderungen
- Schwächung der Wettbewerbsposition
- Erhöhte Kosten der Neukundengewinnung durch Imageverlust



Reklamationsmanagement Ziele und Herausforderungen

Umsatz- relevante Ziele

- Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen
- Umsetzung einer kundenorientierten Unternehmensstrategie
- Verbesserung der Qualität von Produkten und Prozessen durch Nutzung der in Reklamationen enthaltenen Informationen – Lessons Learned

Kosten- relevante Ziele

- Vermeidung weiterer externer Fehlerkosten
- Vermeidung interner Fehlerkosten
- Vermeidung von Auseinandersetzungskosten

Aktuelle Herausforderungen beim Reklamationsmanagement in der Automobilindustrie

Aktuelle Herausforderungen:

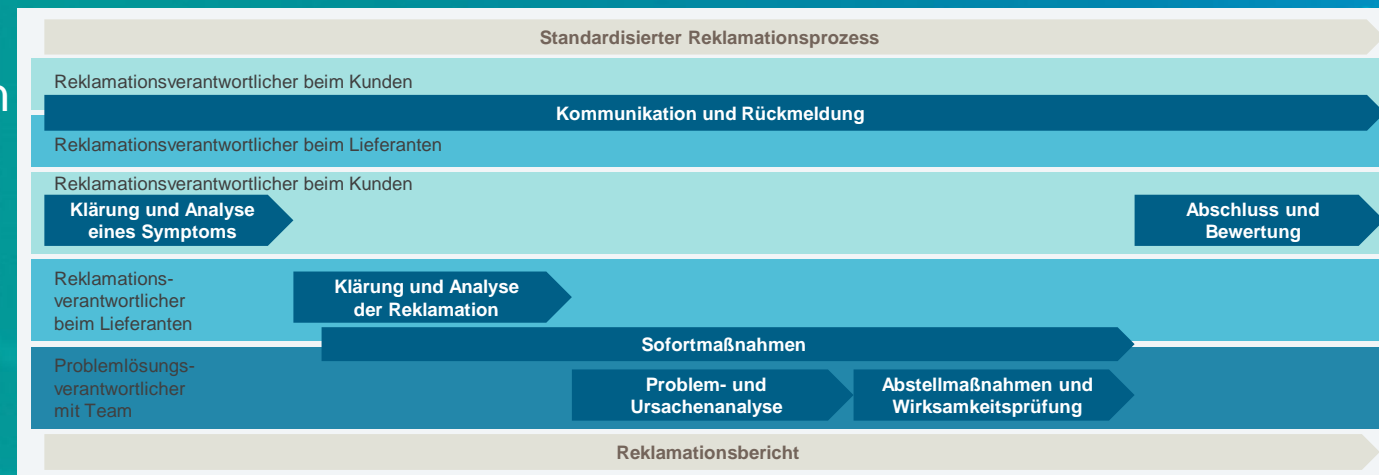
- Digitalisierung der Produkte und Fahrzeuge
- Globale Produktenwicklung
- Globale Lieferketten mit vielen Schnittstellen
- Komplexer Herstellprozess und lange Transporte

Komplexität macht eine kooperative Zusammenarbeit nötig

- Standardisierter Reklamationsprozess
- Wirksame Kommunikation zwischen Partnern
- Transparenz von Status und Daten
- Schnelle zielgerichtete Bearbeitung

Kontinuierliche Verbesserung

- Wiederholursachen meiden
- Kundenanforderungen noch besser erfüllen

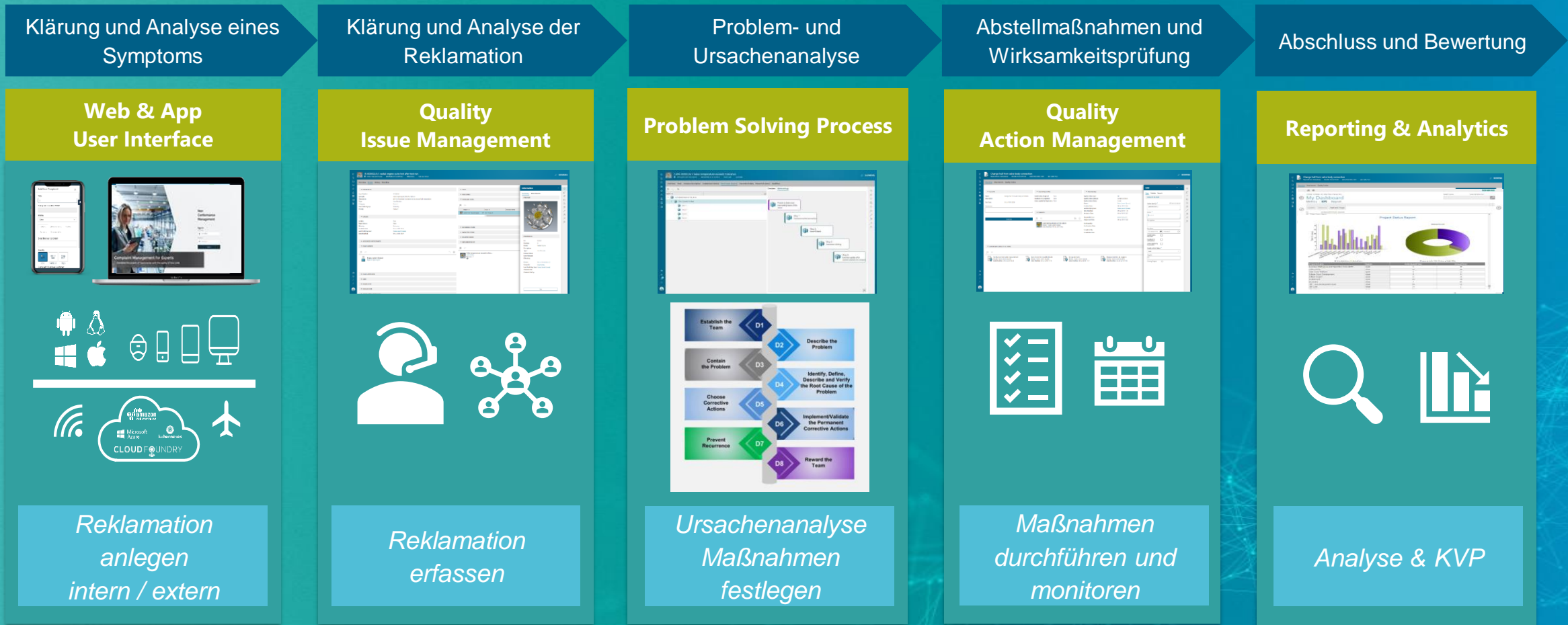


Quelle: VDA <https://vda-qmc.de/>



Digitales Reklamationsmanagement mit **SIEMENS**

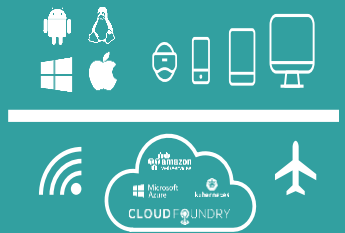
Reklamationsmanagement mit Siemens



Reklamationsmanagement mit Siemens

Klärung und Analyse eines Symptoms

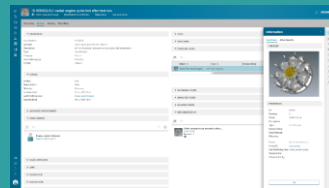
Web & App User Interface



Reklamation anlegen intern / extern

Klärung und Analyse der Reklamation

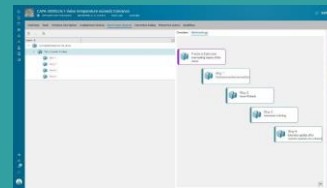
Quality Issue Management



Reklamation erfassen

Problem- und Ursachenanalyse

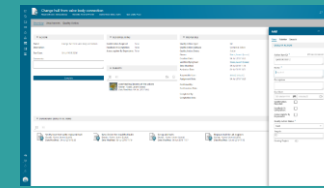
Problem Solving Process



*Ursachenanalyse
Maßnahmen festlegen*

Abstellmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung

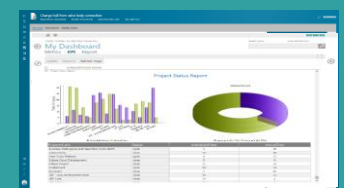
Quality Action Management



*Maßnahmen durchführen und
monitoren*

Abschluss und Bewertung

Reporting & Analytics



Analyse & KVP

Kundenzufriedenheit wiedererlangen Reklamationen einfach anlegen und digital übermitteln






Web & App User Interface

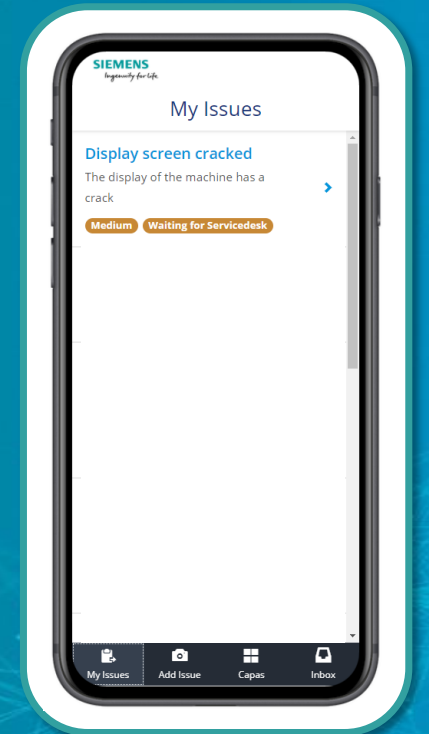


Reklamation
anlegen
intern / extern

Machen Sie es einem Kunden einfach sich zu beschweren.

Intuitive Apps zum Anlegen einer Reklamation mit Mendix

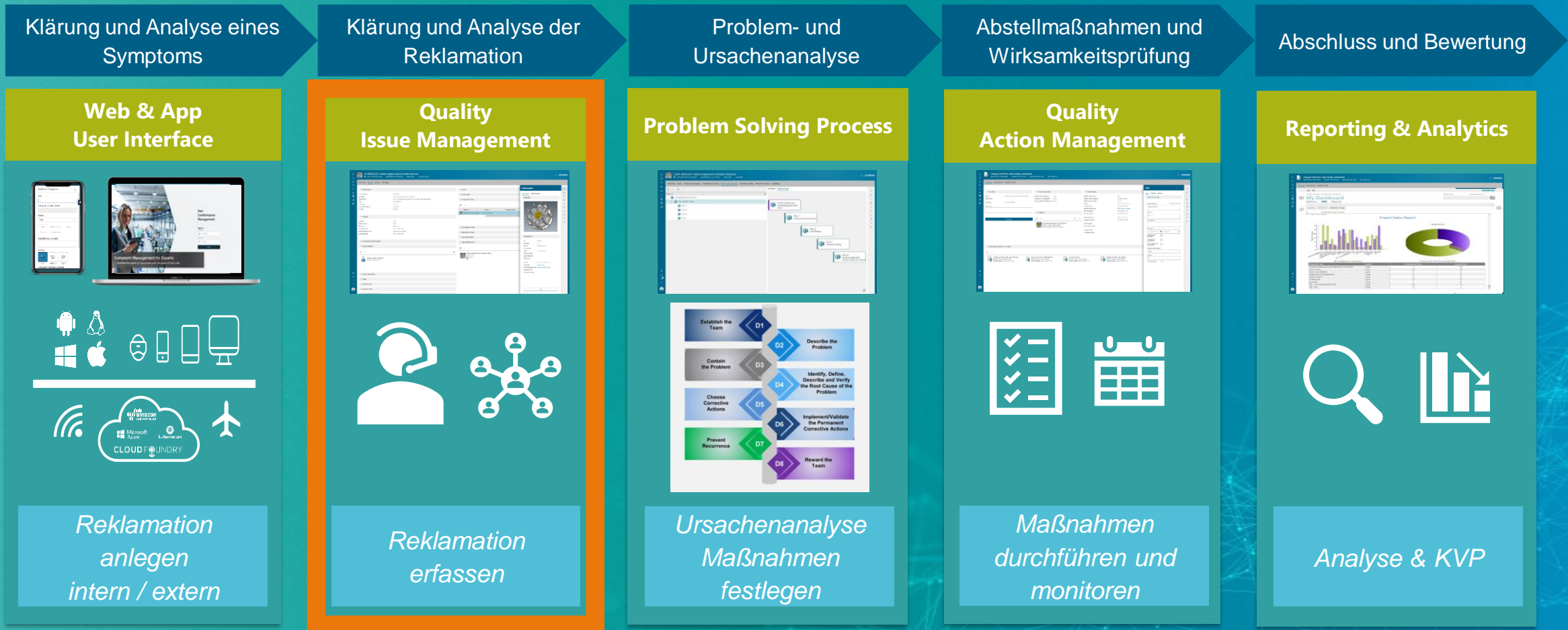
-  Low-Code Plattform für modellbasierte Erstellung von Web oder App Applikationen und individuelle User Interfaces
-  Für jedes Endgerät – PC, Tablett oder Handy (Android & IOS)
-  Direkte Nutzung von Fotos und Videos
-  Online und Offline
-  Integration und Erweiterung von bestehender IT Infrastruktur



Benefits:


- ✓ Business & IT arbeiten zusammen und App Erstellung ist 10x schneller
- ✓ Hohe Kundenzufriedenheit durch intuitive digitale Kommunikation


Reklamationsmanagement mit Siemens



Reklamation erfassen und in Problemlöseprozess überführen

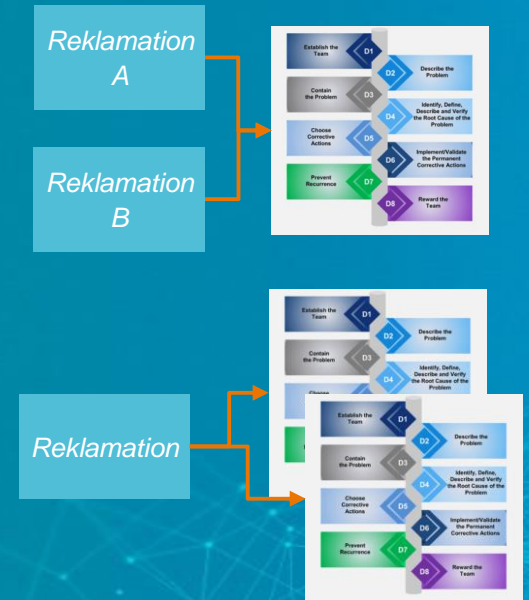
Quality Issue Management





Reklamation erfassen

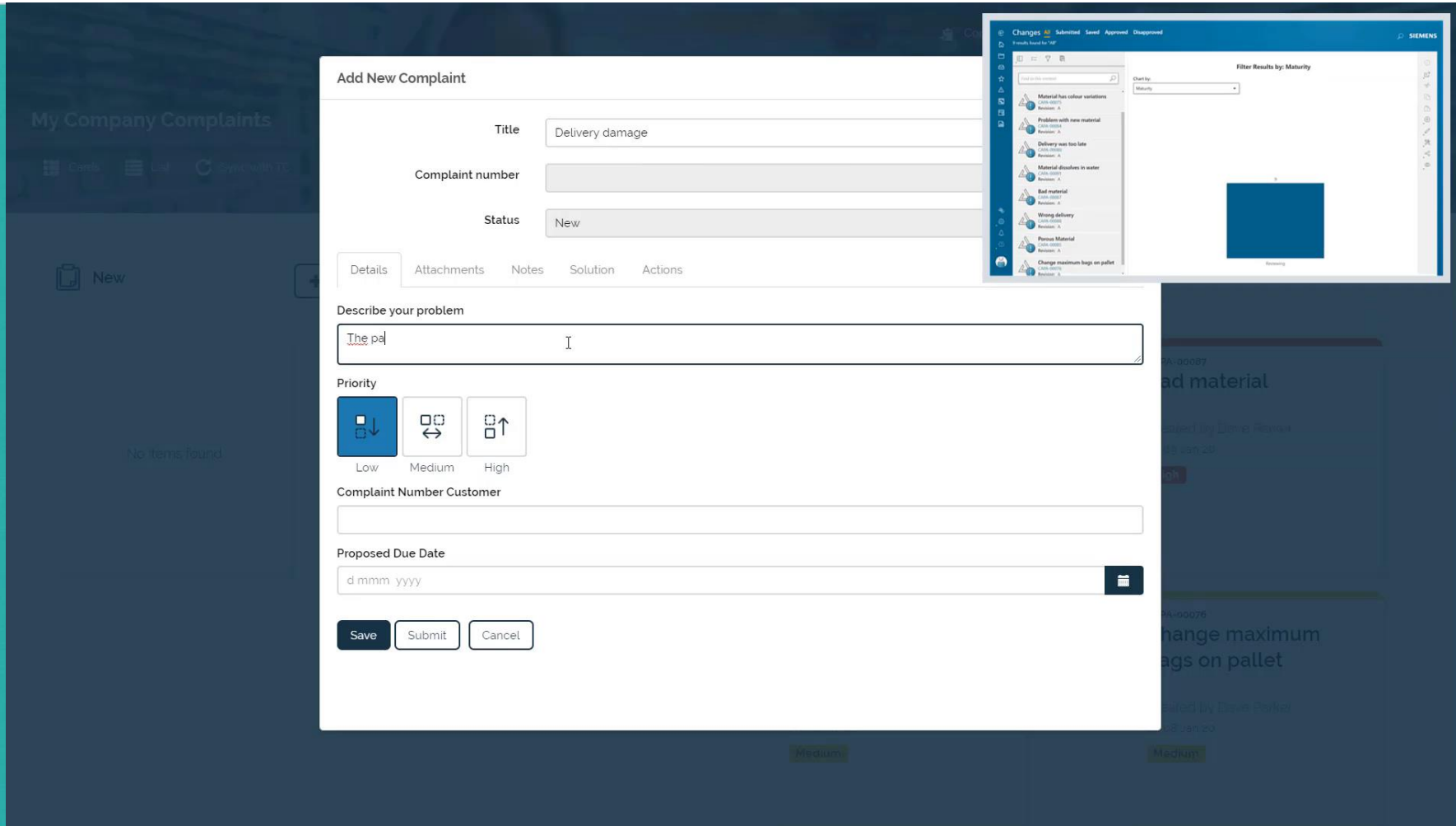
- Entgegennahme von internen und externen Reklamationen aus unterschiedlichen Quellen: Telefon, Email, ERP, MES, Web oder App
- Einleiten eines digitalen Problemlöseprozesses und gegeben falls Sofortmaßnahme
- Vervollständigen der Informationen
- Übertragen der relevanten Probleminformationen an vorläufig verantwortliche Abteilungen und Personen oder auch an Lieferanten
- Verschiedene Reklamationen können auch in einen Problemlöseprozess überführt werden oder eine Reklamation in mehrere Problemlöseprozesse (z.B. Logistik und Produktion) oder auch eine Kaskadierung über mehrere Verantwortliche



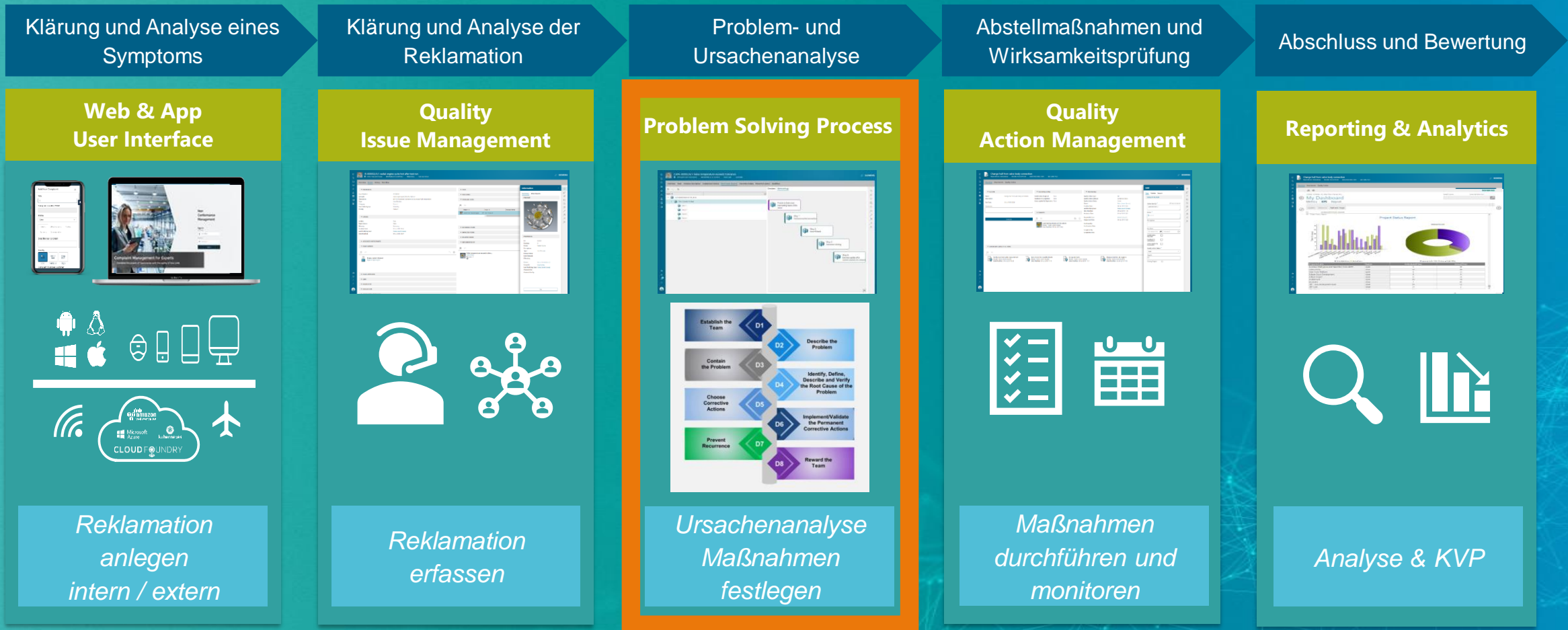
Benefits:

- ✓ Digitalisierte Reklamationsmanagement führt zur Kundenzufriedenheit & Basis für KVP
- ✓ Standardprozess für alle Arten von Qualitätsproblemen und Reklamationen

Anlegen einer Reklamation per Web oder App



Reklamationsmanagement mit Siemens



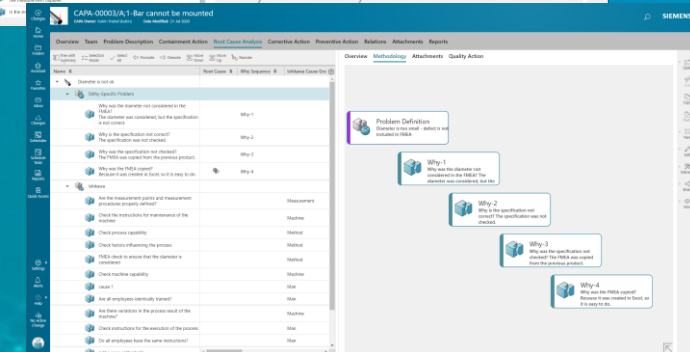
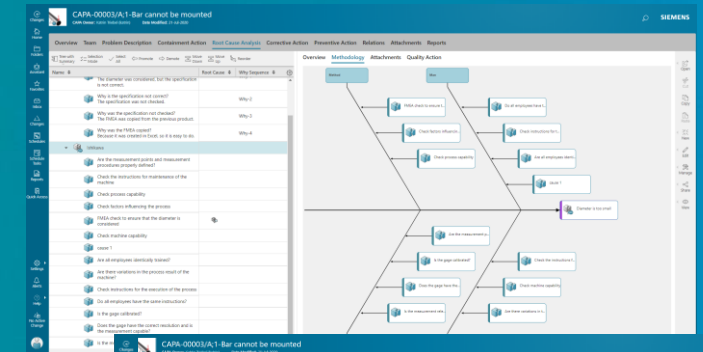
Problem- und Ursachenanalyse nach 8D-Methodik

Problem Solving Process



Ursachenanalyse
Maßnahmen
festlegen

- Zentrales Reklamationsmanagement zur Kollaboration mit allen Abteilungen
- Qualitätsmethoden zur Ursachenanalyse wie 8D, Ishikawa, 5 Why
- Unterstützt den kontinuierlichen Verbesserungsprozess über den gesamten Lebenszyklus eines Produkts
- Nutzung von zentralen Fehlerkatalogen für Auswertung und Analyse
- Leitet in das Änderungsmanagement ein für die unternehmensweite Kollaboration zur Fehlerbehebung



Benefits:

- ✓ Nutzen von Standard-Qualitätsmethoden zur Ursachenanalyse
- ✓ Rückverfolgbarkeit und Transparenz über gesamten Reklamationsprozess

Demo

Problem- und Ursachenanalyse nach 8D-Methodik

Home
Folders
Favorites
Inbox
Changes
Schedules
Schedule Tasks
Reports
Quick Access
Settings
Alerts
Help
No Active Change

CAPA-00005/A;1-Baring housing center hole
 CAPA Owner: schmerr (schmerr) Date Modified: 10-Mar-2020

Overview
Team
Problem Description
Containment Action
Root Cause Analysis
Corrective Action
Preventive Action
Relations
Attachments
Reports

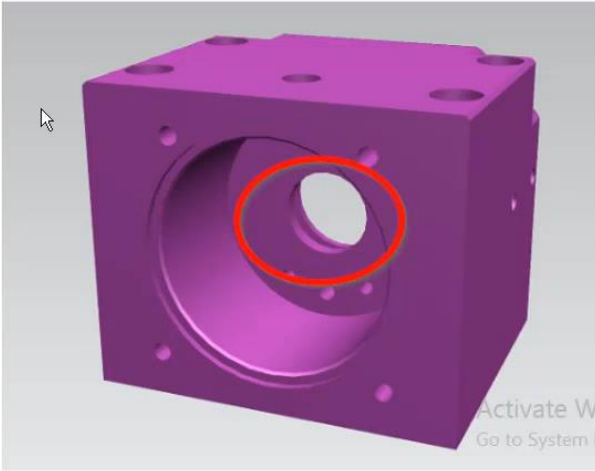
PROPERTIES
 Synopsis: Baring housing center hole
 Type: CAPA Revision
 CAPA Number: CAPA-00005
 Description: Baring housing center hole diameter too small
 Priority: Medium
 CAPA Category: Product
 CAPA Sub-Category: Quality
 Proposed Due date:
 Created By: lukac (lukac)
 Creation Date: 10-Mar-2020
 Last Modifying User: lukac (lukac)
 Date Modified: 10-Mar-2020

RELATED ISSUES AND CAPAS
 Table
 Issue Number | Synopsis | Description | Type

QUALITY ACTIONS OVERVIEW
 Table
 Name | Quality Action Subty... | Com... | Responsible User

Name	Quality Action Subty...	Com...	Responsible User
Use correct milling head	Containment Action		muschel (muschel)
Recording of tool changing intervall	Corrective Action		schmerr (schmerr)
Implement workflow to record tool ch...	Corrective Action		muschel (muschel)
Start sample inspection of the milling ...	Preventive Action		hitzer (hitzer)

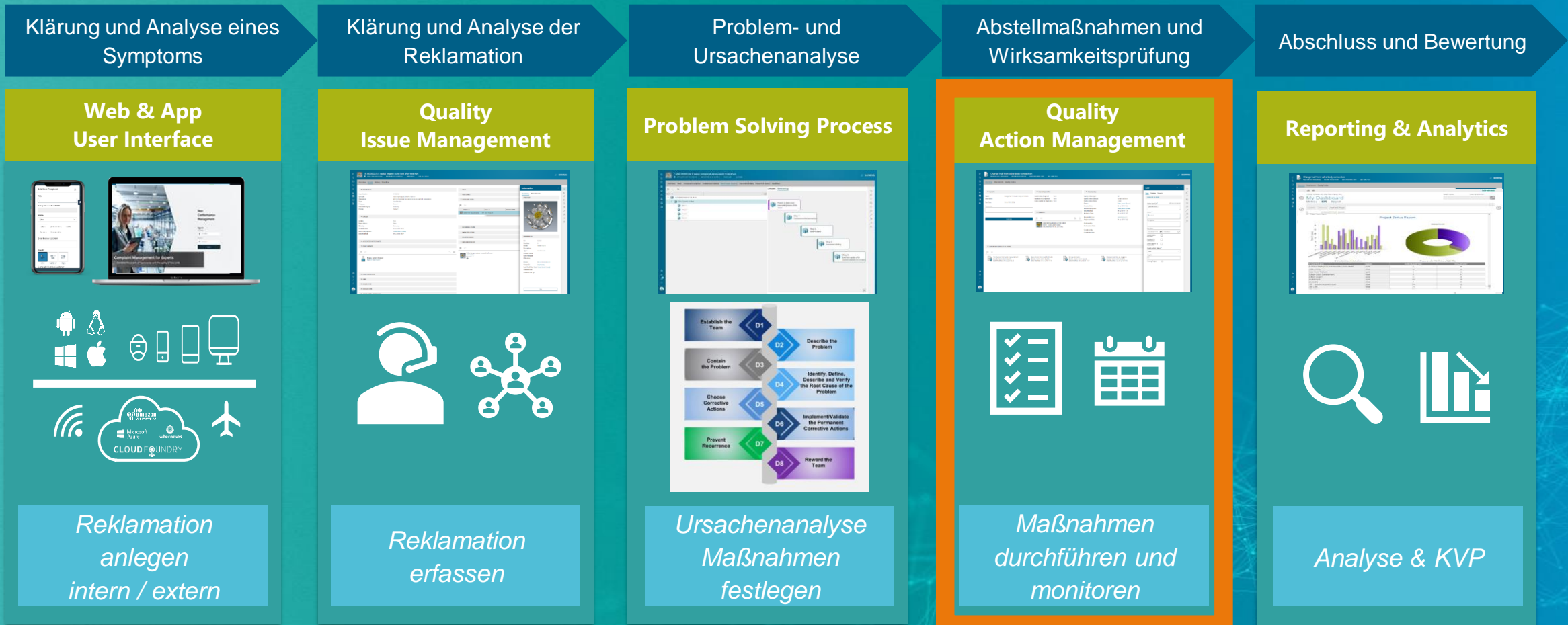
PREVIEW
 Baring housing_failure JPEG 10-Mar-2020 17 Kb
 Show Markups Show Mark_ Create Highlight_ Create Freeha... Create GD&... Create Mark_ Full Screen



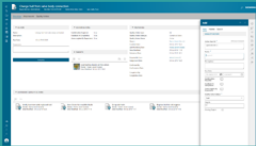
Activate W
 Go to System

Information
 Open
 Cut
 Copy
 Paste
 New
 Edit
 Manage
 Share
 View

Reklamationsmanagement mit Siemens



Quality Action Management



Maßnahmen durchführen und monitoren

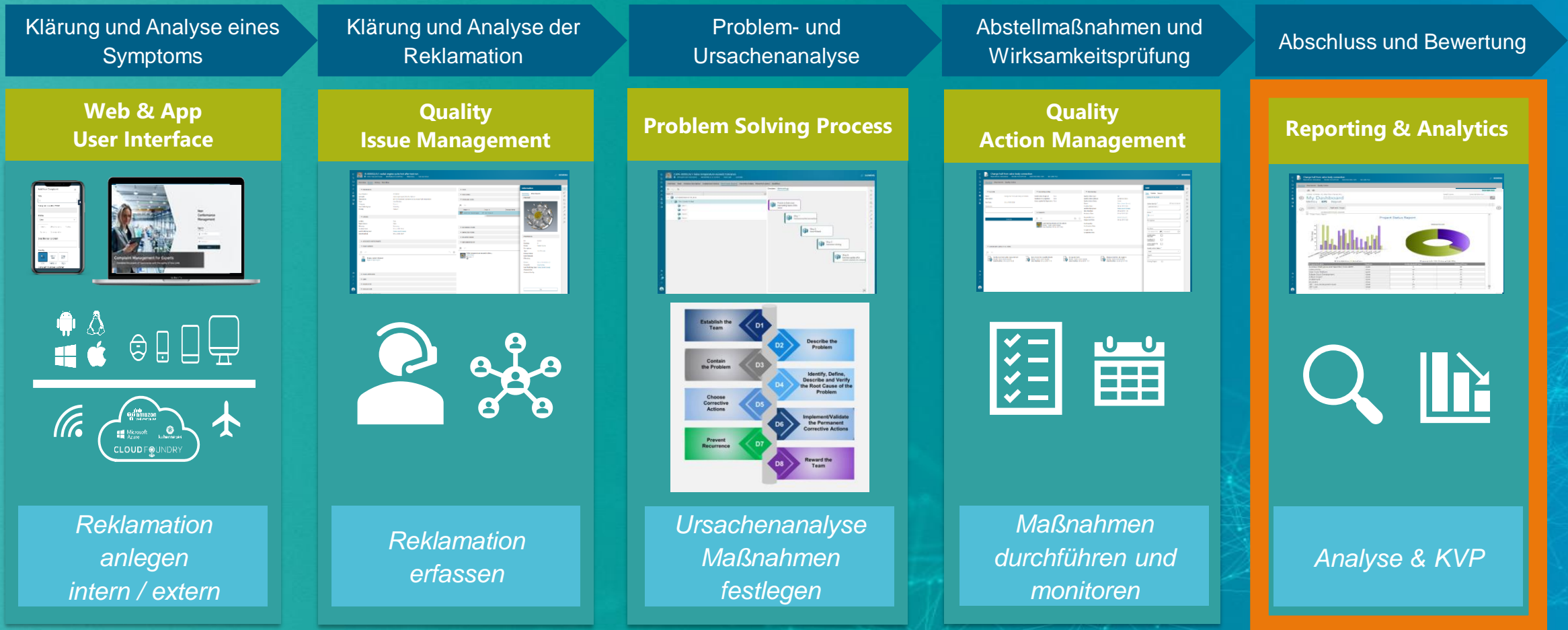
- Unternehmensweites Maßnahmenmanagement für alle Projektaktivitäten über Abteilungsgrenzen hinweg
- Vollständige Rückverfolgbarkeit von Projekt- und Qualitätsaktionen basierend auf dem verantwortlichen Benutzer, dem Status, den Fälligkeitsterminen, den Zielen und anderen Eigenschaften von Qualitätsmaßnahmen
- Erstellung von Ad-hoc-Aktionen
- Change Management Prozess einleiten und monitoren
- Wirksamkeit prüfen und Wiederholursache vermeiden



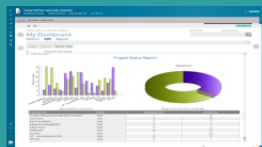
Benefits:

- Konsequente Überwachung aller Arten von Qualitätsmaßnahmen
- Verbesserte Kollaboration und weniger Abstimmungsaufwand zwischen den Fachabteilungen

Reklamationsmanagement mit Siemens



Reporting & Analytics



Analyse & KVP

Aus Fehlern lernen – Lessons Learned

- Aufbau einer unternehmensweiten Wissensdatenbank mit Fehlern und deren Ursachen
- Erkennen von Wiederholfehlern und Wiederholursachen
- Reporting & Analytics auch aus unterschiedlichen Datenquellen
- Dashboards und Drilldown
- Change Management für Produkte und Prozesse einleiten
- Closed Loop Quality und Engineering

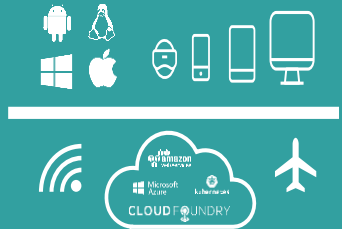


Benefits:

- Vermeidung von kostenintensiven Wiederholfehlern (-Ursachen)
- Erhöhte Prozesstransparenz und geringere Qualitätskosten

MENDIX

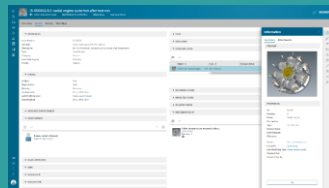
Web & App User Interface



Reklamation
anlegen
intern / extern

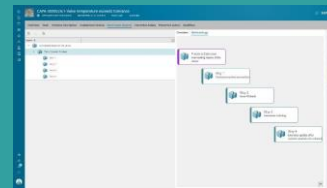
TEAMCENTER Quality

Quality Issue Management



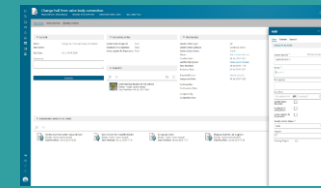
Reklamation
erfassen

Problem Solving Process



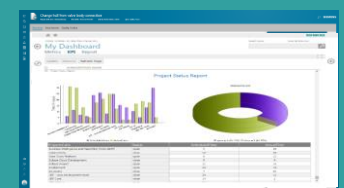
Ursachenanalyse
Maßnahmen
festlegen

Quality Action Management



Maßnahmen
durchführen und
monitoren

Reporting & Analytics



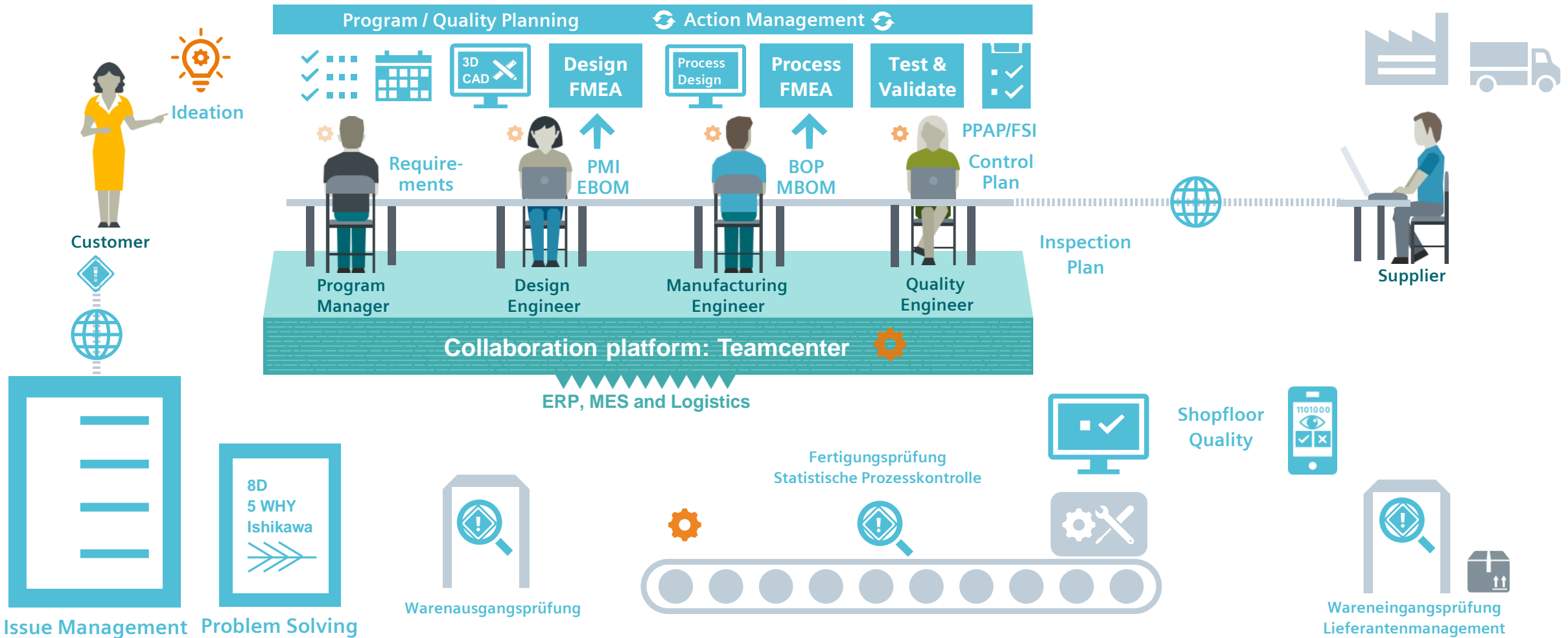
Analyse &
Wirksamkeit

Zusammenfassung



Closed Loop Engineering & Quality

SIEMENS
Ingenuity for life



Closed Loop Engineering & Quality nur mit Siemens!

Was ist zu beachten bei einem guten Beschwerde- / Reklamationsmanagement

- 1) Machen Sie es einem Kunden einfach sich zu beschweren.
Schlecht ist, wenn der Kunde sich gar nicht meldet und einfach verärgert weg bleibt.
- 2) Nutzen Sie bei der Aufnahme der Reklamation auch alle digitalen Möglichkeiten, um das Problem zu identifizieren (z.B. Fotos, Videos).
- 3) Lassen Sie ihn nicht warten.
Sofortmaßnahmen einleiten und das richtige Team zusammenstellen.
- 4) Informieren Sie ihn über den Status.
Seien Sie transparent über den Bearbeitungszustand und geben Sie Feedback.
- 5) Führen Sie eine Ursachenanalyse durch und leiten den Change Management Prozess ein.
- 6) Abstellmaßnahmen einleiten, um kostenintensive Wiederholfehler und deren Ursachen zu vermeiden.
- 7) Wirksamkeitsanalyse durchführen, ob Maßnahmen erfolgreich sind.

Nutzen einer **Enterprise Collaboration Plattform**

- 100% anpassbare und moderne Enterprise Collaboration Plattform
- Hohe Kundenzufriedenheit und hohe Kundenbindung
- Effizientere Standardprozesse
- Verbesserte Kollaboration und weniger Abstimmungsbedarf
- Reduzierung vorhandener Funktionssilos
- Einhalten von Reaktionszeiten und Termintreue
- Kontinuierliche Verbesserung und geringere Qualitätskosten
- Integrierte Prozesse über gesamten Product Life-Cycle

Warum sollten Sie sich für SIEMENS entscheiden?



Ermöglicht Digitalisierung

Unterstützung des gesamten Product Life Cycle

Best-Practice für Industrie

Jahrzehnte Quality-Erfahrung in diskreter Fertigung

Überwindung von Funktionssilos

Qualitäts- und Produktlebenszyklus-Mgmt. in einer Plattform

Engineering-naher Q-Ansatz

Qualitätsplanung und Problem-Lösungsprozess durchgeführt im PLM TC

Vielen Dank!