

»» DIGITALE REKLAMATIONSBEARBEITUNG

Dokumentierte Reklamationen führen zu Prozesssicherheit und somit zur Vorbeugung von Fehlern. Hierdurch steigt die Zufriedenheit und die Kosten sinken.

Im Rahmen des Projekts wird ein Konzept zur digitalen Reklamationsbearbeitung erstellt.



Problemstellung:

Derzeit werden bei KMB Maschinenbau Reklamationen in Form eines kundenseitigen Berichts in Papierform abgelegt und nicht weiter dokumentiert. Der Reklamationsgrund und die verursachende Stelle selbst werden weder aufgeklärt noch erfasst. Das führt dazu, dass keine kurzfristigen und langfristigen Maßnahmen zur Vorbeugung von Fehlern definiert werden können. Es fehlt somit die nötige Transparenz im gesamten Reklamationsprozess.

Zielsetzung:

Das Ziel ist es, ein Konzept für den Prozess der Bearbeitung von Reklamationen zu erstellen, das digitale Lösungswege beinhaltet, um Maßnahmen zu definieren, langfristige Kosten zu senken und die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen.

Projektbeschreibung:

Das zu entwickelnde Tabellentool soll dem Qualitätsmanagementbeauftragten alle Reklamationen des Kalenderjahres aufzeigen. Basierend auf der Problemstellung der Firma KMB Maschinenbau werden Eigenschaften, wie Maßnahmen und Kosten, die eine Reklamationsdokumentation enthalten soll, definiert. Dazu werden in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung und dem Qualitätsmanagementbeauftragten konkrete Anforderungen erarbeitet. Das Ergebnis ist das Konzept einer digitalen Reklamationsbearbeitung mit Augenmerk auf die vollständige Dokumentation von Fehlern und die Definition von Maßnahmen.

Industrie 4.0

Die Lösung des Problems wird mithilfe von Industrie 4.0 erreicht. Hier wird kurz beschrieben, inwieweit hier Industrie 4.0 anzutreffen ist und dann in Stichpunkten konkretisiert:

- Digitale Reklamationsbearbeitung
- Anbindung an Datenbank möglich
- Erweiterung zu QMS durchführbar

Unternehmensprofil:

KMB

Maschinenbau GmbH



Firma:

Die KMB Maschinenbau GmbH ist ein eigenümergeführter Maschinenbauer aus Bückeburg



Tätigkeitsfeld:

Lohnfertigung spanabhebender Fertigung, Schweißen, Blechbearbeitung sowie Industrielackierung



Mitarbeiter:

18



Kontakt:

Windmühlenstrasse 25
31675 Bückeburg
Tel.: +49 5722 9581 0
info@kmb-maschinenbau.de

Unser Ansprechpartner zu diesem Projekt:



Sunny Tötemeier, M.Sc.

Projektingenieurin

Mittelstand 4.0-
Kompetenzzentrum Hannover

Tel: 0511 762 18019

E-Mail: toetemeier@mitunsdigital.de