



Babtec.REK

Reklamationen erfolgreich managen und analysieren

Nutzen Sie die unternehmensweit anfallenden Informationen aus Reklamationen für die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Produkte und Prozesse. Mit der konsequenten Auswertung von Reklamationen reduzieren Sie Kosten deutlich und erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Nutzen Sie die 8D-

Methode, um schnell auf Probleme zu reagieren und wirksame Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Bereichsübergreifende Workflows sind ein unverzichtbares Werkzeug für die Sicherstellung einer zeitnahen Kommunikation.

The screenshot displays the Babtec.REK software interface for handling a complaint. The main window is titled 'Reklamation bearbeiten / Fehler' and shows the following details:

- Problemösung:** Vorgangs-Nr.: CR000124/2020, Reklamationstyp: Kunde, Kunde: 0001 - Mahling GmbH & Co., Kontakt Kunde: Mahling GmbH & Co., Eingang am: 27.11.2020.
- Artikel / Gegenstand der Abweichung:** Artikel: 110/0291/011 - Getriebeteil, Zeichnungs-Nr.: 110/0291/011, Zeichnungs-Index: 1, Zeichnungs-Stand: 28.01.2002.
- Fehler:** Fehler: Gussfehler - Gratbildung - [66], Fehlerort: 110/2411/004 - Außering.
- Team (Fehlerebene):**

Name	Abteilung	Funktion
Reben, Dirk	Qualitätsmanagement	Abteilungsleiter
Skudlarek, Meinolf	Produktmanagement	Abteilungsleiter
Seibert, Olaf	Qualitätsmanagement	Sachbearbeiter für Reklamationen
Kober, Waldemar	Produktion	Mechaniker
Malkemper, Frank	Produktion	Produktmanager
- 8D-Methodik:**
 - D2 Problembeschreibung:** Grund: Benennen Sie hier den Grund für dieses Problem. Problembeschreibung: Beschreiben Sie hier das Problem. Risikobetrachtung: Wählen Sie hier das Datum aus, an dem Sie die Risikobetrachtung begonnen oder aktualisiert haben.
 - D3 Sofortmaßnahmen:** Es wurden noch keine Sofortmaßnahmen definiert.
 - D4 Ursachen:** (Empty)
 - D5 Abstellmaßnahmen (geplant):** (Empty)
 - D6 Abstellmaßnahmen (eingeführt):** 30.07.2021 10:40
 - D7 Vorbeugemaßnahmen:** 03.08.2021 10:40
 - D8 Teamerfolg würdigen:** (Empty)
- Ishikawa-Diagramm:** A fishbone diagram showing causes for 'Gratbildung - [66]'. The main cause is 'Mensch'. Contributing causes are 'Material', 'Methode', and 'Maschine'.

Reklamationsbearbeitung mit Verwendung der 8D-Methode

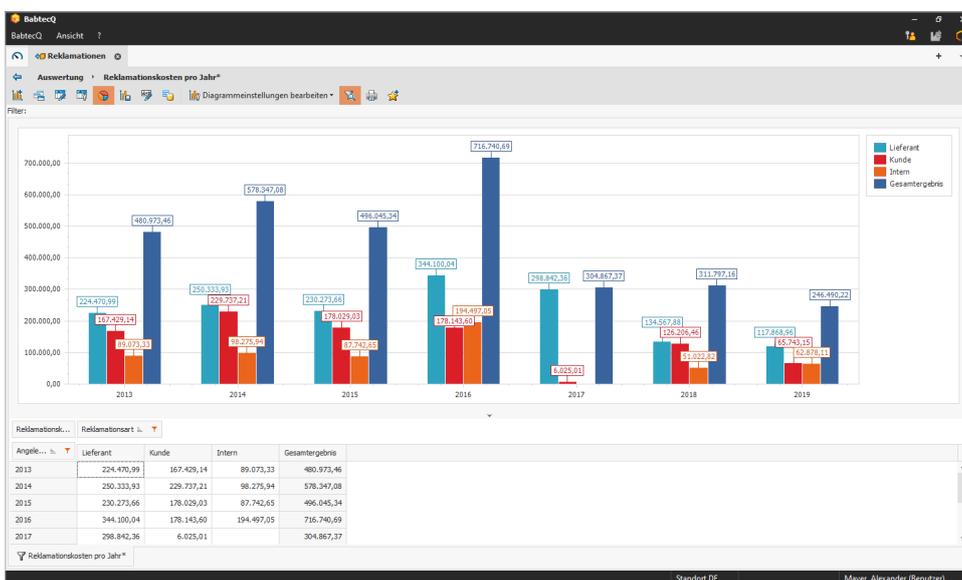
Kundenzufriedenheit

Mit Babtec.REK bilden Sie Ihre Abläufe bei der Bearbeitung und Verfolgung aller Reklamationen ab. Ob Beanstandungen gegenüber Lieferanten, interne Fehlermeldungen oder Reklamationen Ihrer Kunden – mit dem Reklamationsmanagement von BabtecQ werden diese häufig **bereichsübergreifenden Prozesse** optimal unterstützt.

Die an der Problemlösung Beteiligten werden für die Erfassung der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse Schritt für Schritt durch die Software geführt. Darüber hinaus hilft Ihnen eine Übersicht aktueller 8D-Vorgänge, alle vereinbarten Fris-

ten, insbesondere in der Kommunikation mit Ihren Kunden, zu überwachen und einzuhalten.

Definieren Sie unternehmensspezifische Reklamationstypen (z.B. Rücklieferungen oder Reparaturen zu Kundenreklamationen) für die detaillierte Unterscheidung Ihrer Reklamationen. Mit Babtec.REK bleiben Sie im Dialog mit Ihren Geschäftspartnern und liefern Ihrem Management **zielgerichtete Informationen**, um langfristig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



< Pivot-Auswertung – Reklamationskosten je Reklamationsart im Jahresvergleich.

Workflows unterstützen

Babtec.REK garantiert den unternehmensweiten **Informationsfluss** auf Basis eines integrierten Workflowsystems. Spezifische Abläufe für die Bearbeitung unterschiedlicher Reklamationstypen können über Workflows **strukturiert und grafisch** dargestellt werden. Nutzen Sie sequenzielle, parallele oder bedingte Aktivitäten, um die verantwortlichen Mitarbeiter gleichzeitig, nacheinander oder in Abhängigkeit voneinander über die einzelnen Arbeitsschritte zu informieren.

Das Workflowsystem generiert und verteilt **automatisch** Aufgaben, welche die jeweiligen Arbeitsanweisungen, Verantwortlichkeiten und Terminierungen enthalten. Durch die Übernahme in das zentrale Aufgabenmanagement (Babtec.AM) wird die bereichsübergreifende Bearbeitung und **termingerechte Verfolgung** einer Reklamation gewährleistet. Sobald eine Workflow-Aufgabe abgeschlossen und zum Reklamationsvorgang dokumentiert wurde, werden im nachfolgenden Arbeitsschritt weitere Aufgaben generiert und an die jeweiligen Verantwortlichen weitergeleitet.

Über den Ablaufplan des Workflows stehen jederzeit Informationen zum **aktuellen Bearbeitungsstand** der Reklamation zur Verfügung. Terminüberschreitungen und Abweichungen können im Rahmen festgelegter **Eskalationsprozeduren** mithilfe des Babtec.Q.Agent automatisch per E-Mail gemel-

det werden. Die konsequente Überwachung von Terminen ermöglicht ein zielgerichtetes Arbeiten und bildet die Grundlage für kurze Reaktionszeiten, so dass Durchlaufzeiten effektiv optimiert werden. Abgearbeitete Workflows werden zur jeweiligen Reklamation dokumentiert.

Bereichsübergreifende Bearbeitung

Mit dem Modul für Reklamationen und Abweichungen im **browserbasierten Frontend BabtecQ Go** können alle beteiligten Mitarbeiter im Unternehmen das Intranet nutzen, um

neue Reklamationen zu erfassen, Aufgaben oder Korrekturmaßnahmen zu bearbeiten und den Status aktuell laufender Reklamationen zu verfolgen.

The screenshot displays the BabtecQ Go interface. On the left, a sidebar shows navigation options and a 'Kundenreklamation' (Customer Complaint) section with fields for 'Reklamationstyp' (01-C (Kunde)), 'Vorgangnummer' (KR-1000/240221), 'Auslöser' (Steuerung fehlerhaft), 'Anspruchspartner (intern)' (Peter Fröhlich), 'Eingang am' (02.11.2021), 'Fällig am' (10.11.2021), 'Externe Nr.' (230-5234-GAP-23), 'Kunde' (049 (Geb Brüder Schneeberg)), and 'Anspruchspartner beim Kunden' (Martin Müller). The main area is titled 'Übersicht der Abweichungen > Problemlösung' and shows a list of articles and errors. The first article is '100.3001/112 | Computermaus' with a status of 'Entscheid: Garantie' and 'Berechtig: JA'. Below it is a photo of a mouse and the text 'Grund für die Reklamation: Die Fotozelle erkennt die Bewegung des Mauseurades nicht korrekt. Es können keine präzisen Eingaben mit der Maus gemacht werden. Vermutlich ist die Lochscheibe fehlerhaft.' The second article is 'SIK:KUV-078 | Maßabweichung' with a status of 'Kein Wiederholfehler'. Below this is a table with columns for 'Fehlerort' (Lochscheibe), 'Fehleranzahl' (2), 'Kosten' (134,34€), and '8D-Fortschritt' (a progress bar with steps 01-08). The '8D-Fortschritt' section shows a list of steps: D1 Team (checked), D2 Problembeschreibung (checked), D3 Sofortmaßnahmen (checked), D4 Ursachen (checked), D5 Abstellmaßnahmen (geplant) (not checked, timestamp 06.11.21 16:35), D6 Abstellmaßnahmen (eingeführt) (checked, timestamp 07.11.21 17:40), D7 Vorbeugemaßnahmen (checked, timestamp 10.11.21 10:27), and D8 Teamerfolg (not checked).

< Überblick über den Stand der 8D-Bearbeitung einer Kundenreklamation in BabtecQ Go

Durch die **Integration** der Module in BabtecQ können Reklamationen überall dort ausgelöst werden, wo sie auftreten:

- Werden in der Wareneingangsprüfung (Babtec.WEP/WAP) Fehler festgestellt, besteht die Möglichkeit, direkt eine **Lieferantenreklamation** auszulösen. Sie ergänzen die analysierten Fehlerursachen, teilen die Beanstandung auf der Plattform BabtecQube mit Ihrem Lieferanten und fordern eine Stellungnahme in Form eines digitalen 8D-Reports an. Nutzen Sie dafür die Möglichkeiten einer konsequenten Terminverfolgung.

- Treten bei produktionsbegleitenden Prüfungen Fehler auf, wird eine **interne Reklamation** generiert. Die Dokumentation der Ursachenanalyse und -beseitigung erfolgt im Modul für Reklamationen. Die aufgrund der Fehlermeldung eingeleiteten Korrekturmaßnahmen können Sie im zentralen Maßnahmenmanagement (Babtec.MM) verfolgen.

ERP-Anbindung

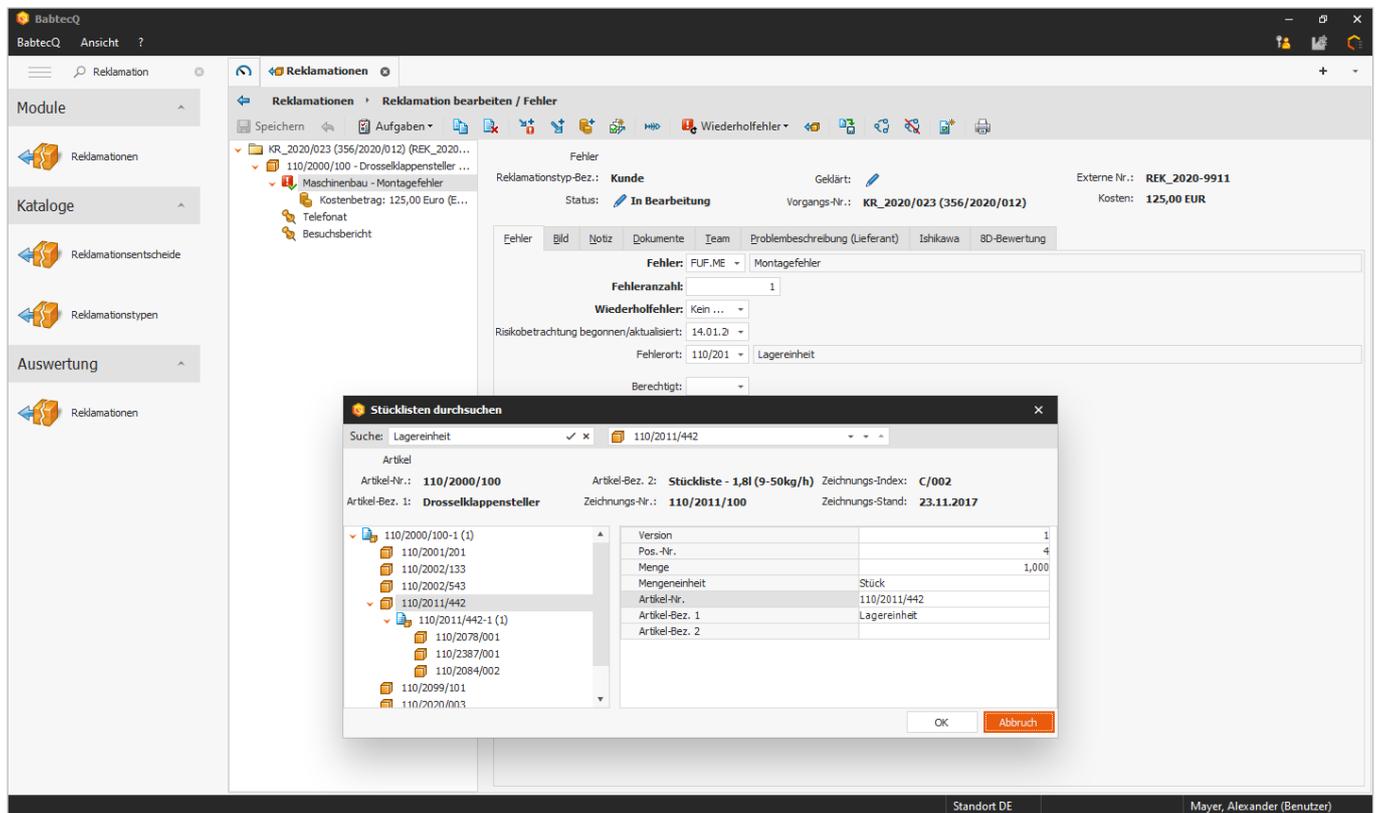
Die standardisierte Schnittstellen-Technologie in BabtecQ ermöglicht es, Daten direkt mit anderen Softwaresystemen auszutauschen. Werden z.B. Rücklieferungen oder Reklamationen im ERP-System erfasst, können die bereits existierenden Daten an BabtecQ übergeben und für die weitere Reklamationsbearbeitung verwendet werden.

Reklamationen im ERP-System erfasst, können die bereits existierenden Daten an BabtecQ übergeben und für die weitere Reklamationsbearbeitung verwendet werden.

Reklamationsdaten analysieren

Für gezielte **Schwachstellen- und Ursachenanalysen** ist eine detaillierte und strukturierte Erfassung aller Informationen notwendig, die zur Problem- und Ursachenbeschreibung heranzuziehen sind. Kataloge für Fehler, Ursachen und Verur-

sacher bilden die Grundlage für einheitliche Klassifizierungen. Für detaillierte und genaue Fehlerbeschreibungen verwenden Sie das Visualisierungspaket (Babtec.VP) – denn ein Bild sagt mehr als tausend Worte.



Stücklistenuntersuchung für die Auswahl der fehlerverursachenden Komponente

Babtec.REK unterstützt Sie bei der Identifizierung von **Wiederholfehlern**. Welche Bedingungen für Wiederholfehler erfüllt sein müssen, ist von Ihnen individuell festzulegen. Für komplexe Produkte bietet BabtecQ eine Stücklistenver-

waltung. Dabei kann über **Stücklisten** insbesondere bei der Reklamation von Baugruppen der betreffende Fehlerort gefunden und dokumentiert werden. Profitieren Sie von diesem Bedienkomfort und vermeiden Sie so fehlerhafte Eingaben.

Nutzen Sie die umfangreichen Möglichkeiten zur Speicherung von Reklamationsgründen oder Notizen. Mitgeltende Dokumente in digitaler Form (E-Mails, Briefe, Rechnungen, Prüfberichte etc.) ordnen Sie dem Vorgang über **Dokumente** zu, um sämtliche Informationen zentral zu bündeln. Dabei können Sie bestimmen, ob die Dateien verlinkt oder in der Datenbank von BabtecQ gespeichert werden.

Für die zielorientierte Analyse der Reklamationsdaten stehen Ihnen leistungsstarke **Management-Auswertungen** zur Verfügung: Belegen Sie die Effektivität Ihres Reklamationsmanagements anhand von Kennzahlen (z.B. Reklamati-

onszahlen und -kosten, Fehlerschwerpunkte oder durchgeführte Korrekturmaßnahmen). Mit Hilfe der flexiblen Pivot-Technologie erstellen Sie ganz einfach individuelle grafische Auswertungen per Drag & Drop. An Ihre Kunden können Sie Reklamations- und Statusberichte selbstverständlich auch als PDF-Dokument per E-Mail versenden. Ergänzen Sie die mitgelieferte **Berichtsbibliothek** um unternehmensspezifische Listen und Berichte. Über den Berichtsdesigner (Babtec.RPT) erstellen Sie komfortabel neue Dokumente für Ihr Berichtswesen. Greifen Sie über individuelle Datenbankabfragen auf alle gespeicherten Reklamationsdaten zu, um neue Berichte zusammenzustellen.

Kontinuierlich verbessern

Für die Abstellung ermittelter Fehlerursachen definieren Sie **Korrekturmaßnahmen**. Nutzen Sie die flexiblen Möglichkeiten der **Priorisierung** und Terminierung für eine optimale Verfolgung und Einführung vereinbarter Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen und verhindern Sie so Wiederholreklamationen. Überwachen Sie Maßnahmen in Babtec.REK oder im zentralen Maßnahmenmanagement (Babtec.MM). Für die Feinplanung einer Maßnahme definieren Sie alle erforderlichen Aufgaben inklusive Verantwortlichkeiten und Terminierungen. Diese werden im zentralen Aufgabenmanagement (Babtec.AM) bearbeitet und verfolgt.

Über filterbare To-Do-Listen ist der einfache und schnelle Zugriff auf Ihre **persönlichen Aufgaben und Termine** sichergestellt. Der Babtec.Q.Agent informiert verantwortliche Mitarbeiter automatisch über Aufgaben und Termine per E-Mail. Ebenso können Berichte zu offenen und überfälligen Aufgaben automatisch z.B. in Form von wöchentlichen Aufgabenlisten oder Mahnungen bei Terminüberschreitungen versendet werden. Der Status jeder Maßnahme ist im Reklamationsvorgang dokumentiert. Eingeleitete Maßnahmen unterliegen dem „**Vier-Augen-Prinzip**“: Erst mit der Prüfung des erreichten Ergebnisses wird die Wirksamkeit schließlich bewertet und Verbesserungen werden zuverlässig dokumentiert.

Gemeinsam Reklamationen bearbeiten

Im BabtecQube können Sie sich mit Ihren Geschäftspartnern zur gemeinsamen Reklamationsbearbeitung vernetzen. Wie gewohnt initiieren Sie Reklamationen in Ihrem BabtecQ-System. Der Babtec.Konnektor/REK sorgt dafür, dass Sie alle relevanten Daten mit Ihrem Geschäftspartner im BabtecQube teilen können. Der jeweilige Status informiert Sie direkt, ob Ihr Geschäftspartner die Reklamation erhalten und bereits mit der Bearbeitung begonnen hat. Der Reklamationsprozess wird gemäß der anerkannten und strukturierten **8D-Methode** durchgeführt und in einem digitalen 8D-Report

dokumentiert. Ihr Geschäftspartner und Sie arbeiten an einem **gemeinsamen Dokument**. Kommentar- und Feedbackfunktionen sowie eine lückenlose Historie unterstützen die Kommunikation und stärken die Zusammenarbeit. Verfügt Ihr Geschäftspartner ebenfalls über ein BabtecQ-System, arbeiten beide Partner wie bisher in ihrem BabtecQ. Auch in diesem Fall ist der Babtec.Konnektor/REK für Sie und Ihren Geschäftspartner die direkte Verbindung in den BabtecQube, um dort alle relevanten Reklamationsdaten miteinander zu teilen.

BABTEC QUBE
← Vorgang

Florian Kondziela
kondziela@babtec.de

FloWings Ltd.
FloWings Circuitboards Ltd.

Kundenreklamation
REK/2020/04/27-003

Status: In Bearbeitung 8D-Feedback: Unbewertet

Anhänge 8D-Report Protokoll

Services

- Startseite
- Dashboard
- Reklamationen & Abweichungen
- Warenprüfungen & Checklisten
- Betriebsmittel & Prüfmittel
- Spots
- Prüfaufträge
- Lieferantenbewertung
- Auswertungen

Fehleranalyse / 8D-Report

- ✓ D1 - Team
- ✓ D2 - Problembeschreibung
- D3 - Sofortmaßnahmen
- D4 - Ursachen
- D5/6 - Abstellmaßnahmen
- D7 - Vorbeugemaßnahmen
- D8 - Teamerfolg

Kundenreklamation

Vorgang

Vorgangsnummer: REK/2020/04/27-003 Fälligkeit in einem Monat Eingang: 22.10.2021 10:00 Vorgangskosten: -

Artikel und Fehler

Fehler: Defektes Bauteil

Wiederholfehler: Ja

Artikelnummer: 100/2020/005

Artikel: Platine X-105

Seriennummer: -

Zeichnungsdaten: 100/2020/005 | A1 | 26.04.2020

Beschreibung: Die Photozelle erkennt die Bewegung des Mausekodes nicht korrekt.

Kontaktdaten

<p>Kunde</p> <p> Riddex SE Riddex Elektrotechnik SE</p> <p>Verantwortlicher</p> <p> Bernd Burmeister Leiter Reklamationsmanagement</p>	<p>Lieferant</p> <p> FloWings Ltd. FloWings Circuitboards Ltd.</p> <p>Team Champion</p> <p> Florian Kondziela Senior Produktmanager</p>
--	---

Lieferdaten

Lieferschein: 11/22/33	Lieferdatum: 15.10.2021	Liefermenge: 1000 Stk.	Reklamierte Menge: 950 Stk.
------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------

Der BabtecQube verbindet Kunden und Geschäftspartner über die Cloud für die gemeinsame Reklamationsbearbeitung

Babtec.REK

Auf einen Blick

- Reklamationsmanagement für Kunden-, Lieferanten- und interne Reklamationen
- Freie Definition von Reklamationstypen
- Workflow-Unterstützung: Optimale Abläufe durch frei konfigurierbare Workflows in grafischer Form und automatische Aufgabengenerierung
- Verwaltung von Sammelreklamationen
- Status- und Terminverfolgung
- Systematische Problemlösung mit geführter Datenerfassung (8D-Methode)
- Dokumentation von Fehlern, Fehlerursachen und Verursachern mit Katalogunterstützung
- Dokumentation von Bildern (z. B. BMP, JPG) zur detaillierten Fehlerbeschreibung (Babtec.VP)
- Flexible Analyse auf Wiederholfehler
- Stücklistenunterstützung zur Bestimmung des Fehlerortes
- Erfassung von Reklamationskosten
- Umfangreiche Notizfunktionen und Dokumentationsmöglichkeiten für Reklamationsdaten
- Frei konfigurierbare Entscheide
- Bearbeitung und Verfolgung von Sofort- und Korrekturmaßnahmen sowie vorbeugenden Maßnahmen über das zentrale Maßnahmenmanagement (Babtec.MM)
- Erstellung von 8D-Reports und Reklamationsberichten
- Gestaltung unternehmensspezifischer Berichte und Formulare über den Berichtsdesigner (Babtec.RPT)
- Leistungsstarke Management-Auswertungen und Kennzahlen
 - > Reklamationshäufigkeiten
 - > Fehlerschwerpunkte, Ursachen und Verursacher
 - > Reklamationskosten
- Integration in BabtecQ (Babtec.MM, Babtec.AM, Babtec.WEP/WAP, Babtec.FP, Babtec.FMEA und Babtec.APQP)
- Automatische Generierung von Lieferanten- oder internen Reklamationen aus Prüfaufträgen im Bereich der Wareneingangs- und Fertigungsprüfung
- Austausch von Reklamationsdaten mit dem ERP-System über Babtec.CONNECT möglich
- Automatische Informationsverteilung – Kommunikation und Reporting über Babtec.Q.Agent (z.B. E-Mail-Benachrichtigung bei neuen Reklamationen)
- Reklamationsmanagement im Web (Babtec.RiW)
- Austausch von Reklamationen und 8D-Reports über den BabtecQube (Babtec.Konnektor/REK)



Lassen Sie sich von uns beraten

Wir beraten Sie

Gerne stellen wir Ihnen das Modul in einem persönlichen Termin genauer vor und zeigen Ihnen, wie unsere Lösung Ihre Prozesse optimiert. Dabei erfassen wir den aktuellen Stand und erläutern die weitere Vorgehensweise.

[Termin vereinbaren](#)

Unsere Lösungen

Sie haben Interesse an weiteren Modulen, die Ihre Prozesse noch besser unterstützen? Schauen Sie sich einfach auf unserer Website um.

[Zur Website](#)

Unsere Leistungsübersicht

Sie möchten einen Überblick über unser gesamtes Leistungsangebot bekommen? In der aktuellen Leistungsübersicht stellen wir Ihnen unsere Softwarelösungen und Dienstleistungen vor.

[PDF downloaden](#)

Babtec Informationssysteme GmbH

Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal
T +49 202 4960-0

Geschäftsstellen

Altmarkt 10a, 01067 Dresden
Lehrer-Wirth-Straße 2, 81829 München
Marie-Curie-Straße 14, 78048 Villingen-Schwenningen
Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal
Georg-Baumgarten-Straße 3, 60549 Frankfurt

Babtec Österreich GmbH

Maria-Theresia-Straße 51, 4600 Wels
T +43 7242 224357-00

Babtec Schweiz AG

Geltenwilenstrasse 16, 9000 St. Gallen
T +41 71 56029-00

info@babtec.de
www.babtec.de

Letzte Aktualisierung: Juli 2023

BABTEC

Die Software für Qualität

