



VDA-LEITFADEN STANDARDISIERT REKLAMATIONSPROZESS

Reklamation – aber bitte effizient!

Hartmut Ide, Ostfildern

Der Reklamationsprozess zwischen Kunde und Lieferant enthält meist Medienbrüche und kundenindividuelle Prozessschritte. Dabei ermöglicht das QDX-Format längst den standardisierten Austausch von Reklamationsdaten. Ein neuer VDA-Leitfaden vereinheitlicht den den Reklamationsprozess und kann so zur Reduktion der Reklamationskosten beitragen.

Die Automobilindustrie erfährt zurzeit eine massive Verschiebung der Wertschöpfungsanteile vom Hersteller (OEM) hin zu den Lieferanten, Tendenz weiter zunehmend. Hierdurch ist auch der Anteil der durch Lieferanten verursachten Fehler deutlich ange-

stiegen. In den Unternehmen werden daher CAQ-Systeme zur Verwaltung der Reklamationen und auf Lieferantenseite auch zur Unterstützung des internen Fehlerabstellprozesses genutzt.

Viele OEMs und auch die größeren Zulieferer haben Lieferantenportale im

Einsatz, über die deren (Sub-) Lieferanten ihre Informationen (Stellungnahmen) zu den Reklamationen – meist in Form eines 8D-Reports – direkt eingeben können. Die Portallösungen stellen jedoch einen Medienbruch in der Kommunikation zwischen OEM und Lieferant dar, da die

im Rahmen der Reklamationsbearbeitung auf Lieferantenseite entstehenden Daten redundant eingegeben und gepflegt werden müssen – in das eigene, interne System und über das Portal in das „fremde“ System des Kunden. Um den Aufwand der Lieferanten im Reklamationsprozess zu minimieren, wird von einigen Herstellern sowie einigen großen Zulieferern eine Schnittstelle zum elektronischen Austausch der Reklamationsdaten auf Basis von QDX angeboten.

Kommunikationsproblem gelöst

Die bisher realisierten Anbindungen an eine QDX-Schnittstelle offenbarten jedoch offene Punkte in der Definition der Kommunikation zwischen Kunde und Lieferant. Eine davon ist die Komplexität des Reklamationsprozesses selbst. Oberflächlich betrachtet erfolgen im Reklamationsprozess lediglich zwei Schritte:

- Der Kunde beanstandet bei seinem Lieferanten einen Fehler.
- Der Lieferant führt die Fehlerbehebung durch und sendet die Dokumentation dazu in Form eines 8D-Reports an den Kunden zurück.

Wird der Reklamationsprozess aber im Detail betrachtet, so lassen sich weitere (und vor allem notwendige) Schritte identifizieren. Beispiele dafür sind:

- Stellungnahme des Kunden zum 8D-Report,
- Zurücknehmen bzw. Stornieren einer Reklamation oder
- Abschluss einer Reklamation.

Da die einzelnen Prozessschritte bisher nicht allgemeingültig festgelegt waren, wurden diese von jedem Kunden (OEM bzw. größerer Zulieferer) individuell vorgegeben. Das führte dazu, dass in den Reklamationsprozessen und damit in der Kommunikation zwischen Kunde und Lieferant im Detail erhebliche Unterschiede bestehen und die Lieferanten jeden Kunden separat anbinden müssen, um die Reklamationsdaten auf elektronischem Weg direkt miteinander austauschen zu können.

Zur Behebung dieser Schwachstelle wurde der Reklamationsprozess zwischen Kunde und Lieferant von QM-Experten der OEM, der Lieferanten und namhafter CAQ-Anbieter diskutiert, vereinheitlicht und in einem neuen Leitfaden des VDA QMC erstmals im Detail beschrieben.

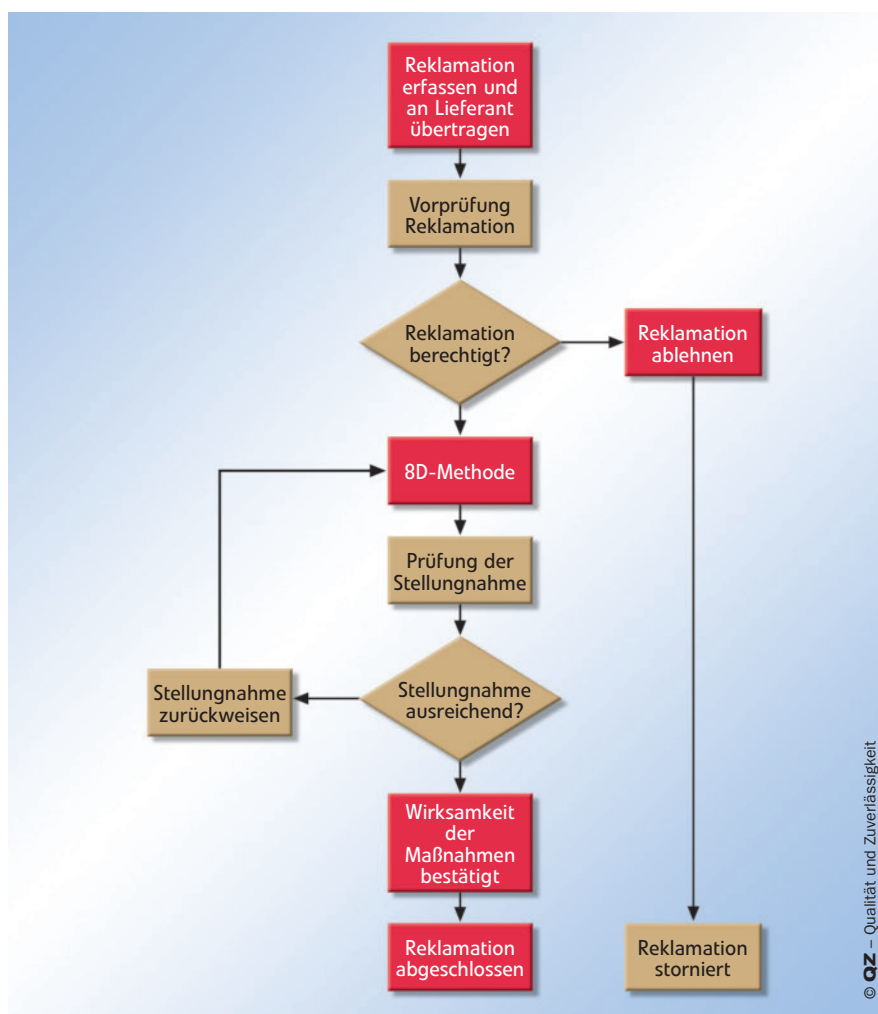


Bild 1. Die wesentlichen Schritte im neuen Reklamationsprozess gemäß VDA-Leitfaden

Ein Schwerpunkt ist dabei die Beschreibung der Kommunikation zwischen Kunde und Lieferant und damit die Festlegung der Schnittstellen für den elektronischen Datenaustausch via QDX. Insbesondere wird auf die einzelnen QDX-Dokumente eingegangen, die für den Datenaustausch zu verwenden sind.

Der Leitfaden setzt dabei auf vorhandenen Prozessen, Methoden und Werkzeugen auf. Daher wird weder auf die einzelnen Schritte des 8D-Reports im Detail eingegangen (Methode), noch werden die zum Einsatz kommenden QDX-Dokumente inhaltlich beschrieben (Werkzeug).

Beschreibung des Gesamtprozesses auf zwei Ebenen

Zunächst wird der Kontext der Schritte innerhalb des Gesamtprozesses beschrieben. Anschließend erfolgt die detaillierte Beschreibung der Prozessschritte, gegliedert nach den vier Teilprozessen „Initialisierung des Reklamationsprozesses“, „8D-

Methode“, „Verifikation/Abschluss“ und „Reklamation ablehnen“. Für jeden einzelnen Prozessschritt ist dargestellt, was der notwendige Input bzw. der erwartete Output ist, wer der Verantwortliche für die Durchführung des Prozessschrittes ist und wo ggf. ein Datenaustausch (Kommunikation) mit dem Geschäftspartner via QDX stattfindet.

Der Leitfaden betrachtet – falls sinnvoll und notwendig – auch die wesentlichen Unterstützungsprozesse, die durch Reklamationen ausgelöst werden, klassischerweise aber nicht zum Qualitätsmanagement gehören. Damit soll klargestellt werden, wo Schnittstellen zu logistischen (z. B. Rücklieferung) oder kaufmännischen Prozessen (z. B. Rückbelastung) bestehen.

Allerdings sei an dieser Stelle auch darauf hingewiesen, dass trotz der Standardisierung des Reklamationsprozesses, weitere, über die Empfehlungen des VDA QMC hinausgehende Vereinbarungen bezüglich des Austauschs von Reklamationen

mationsdaten zwischen Kunde und Lieferant zu treffen sind. Hierzu gehören die Festlegung zusätzlicher Pflichtfelder (die in QDX lediglich als optional deklariert wurden) und die Definition der Datenformate und deren Felddlänge.

Werden vom Kunden weitere optionale QDX-Datenfelder als Pflichtfeld definiert, so sind diese vom Lieferanten zu füllen und in der elektronischen Kommunikation genauso zu behandeln wie QDX-Pflichtfelder. Das bedeutet, dass ein Nicht-Füllen dieser Datenfelder zu einem Abbruch des Übertragungsprozesses führen würde.

Anerkennung einer Reklamation auf zwei Ebenen

Die Trennung bzw. Unterscheidung zwischen technische und kaufmännische Anerkennung ist notwendig, da Fälle außerhalb der Gewährleistung und auch Kulanzfälle betrachtet werden müssen, bei denen die Rechtslage nicht immer eindeutig ist.

- **Technische Anerkennung** – Der Lieferant erkennt an, dass er der Verursacher eines Fehlers ist.
- **Kaufmännische Anerkennung** – Der Lieferant erkennt den Vorschlag zu den kaufmännischen Forderungen des Kunden bezüglich der Reklamation an.

Die technische Anerkennung seitens des Lieferanten kann über folgende Status-Codes erfolgen:

- **Accepted** – der Lieferant akzeptiert die Reklamation, da der Fehler bzw. der Defekt von ihm verursacht wurde.
- **Not Accepted** – der Lieferant akzeptiert die Reklamation nicht, da der Fehler bzw. der Defekt nicht von ihm verursacht wurde.
- **No Trouble Found** – der Lieferant akzeptiert die Reklamation nicht, da er keinen Fehler am Teil finden konnte. Das Teil ist nach Spezifikation in Ordnung [1].
- **Pending** – der Lieferant kann noch keine Stellungnahme abgeben, da er den Fehler bzw. den Verursacher noch nicht identifizieren konnte.

Die kaufmännische Anerkennung ist in der Praxis ebenfalls Bestandteil des Reklamationsprozesses. Sie sollte spätestens mit Abschluss der Ursachenanalyse (D4 im 8D-Report) erfolgen. Die hierfür definierten Status-Codes sind:

- **True** – der Lieferant akzeptiert die mit der Reklamation verbundenen kaufmännischen Forderungen des Kunden.
- **False** – der Lieferant akzeptiert nicht die mit der Reklamation verbundenen kaufmännischen Forderungen des Kunden.

▶ REKLAMATIONSMANAGEMENT MIT QDX

Mängel beanstanden – Informationen austauschen

Der Reklamationsprozess wird üblicherweise durch das Beanstanden einer Ware oder Dienstleistung seitens Kunde gegenüber Lieferant initiiert. Juristen sprechen in einem solchen Fall von der Mängelrüge. Das Reklamationsmanagement umfasst neben der Kommunikation von Abweichungen von definierten Forderungen auch das Handling beanstandeter Waren und insbesondere die Planung, Durchführung und Überwachung aller Maßnahmen, die ein Lieferant bezüglich der Reklamation ergreift. Die Internationalisierung der Einkaufsaktivitäten und der Produktionsstätten der Automobilindustrie erfordert weltweit gleiche Qualitätsmanagementstandards und -prozesse. Eine immer engere, partnerschaftliche

Zusammenarbeit zwischen Kunde und Lieferant ist eine zwingende Voraussetzung für die globale Wettbewerbsfähigkeit. Der QDX-Standard bietet die Möglichkeit, Reklamationsdaten zwischen Geschäftspartnern auf direktem Weg auszutauschen.



Quelle

- 1 Westhof, M.: Schadenursache erkannt, Kosten gebannt. QZ 54 (2009) 8, S. 22–24
- 2 <http://webshop.vda.de/qmc/index.php>

Autor

Dipl.-Ing. Hartmut Ide, geb. 1961, ist für das VDA QMC tätig und u. a. Leiter der dort eingerichteten QDX-Geschäftsstelle. Zuvor war er über zwanzig Jahre im Qualitätsmanagement der Automobilindustrie tätig, zuletzt im Pkw-Bereich der Daimler AG.

Kontakt

Hartmut Ide
T 0711 51867647
ide@vda-qmc.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110133**

Die Reklamation und der 8D-Report sind als „lebende Dokumente“ anzusehen. Beide Dokumente können daher teilweise oder vollständig und zu jeder Zeit aktualisiert werden. Beide Geschäftspartner können grundsätzlich frei entscheiden, wie oft eine Reklamation bzw. ein 8D-Report aktualisiert und an den anderen Geschäftspartner übermittelt wird.

Wird der 8D-Report vom Kunden akzeptiert und ist die Reklamation abgeschlossen, so kann der Lieferant davon ausgehen, dass der Kunde hiermit auch die Wirksamkeit des 8D-Reports bestätigt. Der Vorgang der Reklamation kann somit auch auf Seiten des Lieferanten abgeschlossen werden. Das bedeutet aber auch, dass der Kunde eine Reklamation nicht mehr reaktivieren kann und im Falle von Wiederholfehlern eine neue Reklamation erstellen muss.

Die dadurch realisierte Integration der Geschäftspartner (Lieferant bzw. Kunde) in den eigenen Reklamationsprozess optimiert die Effizienz der Bearbeitung auf beiden Seiten. Durch die lückenlose, medienbruchfreie Dokumentation der Fehlerbehebung sowie durch die Verringerung der Durchlaufzeiten können das Aufkommen von Reklamationen und die damit verbundenen Kosten deutlich reduziert werden. □