GETRÄNKE INDUSTRIE
BEVERAGE INDUSTRY
GETRÄNKEWELT
GETRÄNKEWIRTSCHAFT
Sonderdruck
OKTOBER 2016
70. JAHRGANG
10
VERLAG W. SACHON · D 87714 SCHLOSS MINDELBURG

Zielführend statt zeitaufwendig

Optimierung des Reklamationsmanagements

Um sein Reklamationsmanagement zu optimieren und effektiver zu gestalten, setzt Franken Brunnen seit 2016 ein speziell auf die eigenen Anforderungen optimiertes Reklamationsmanagementsystem aus dem Hause Syncos ein. Im Rahmen der Bachelorarbeit der Studentin Judith Fischer der Hochschule Rhein-Waal erfolgte die Umstellung des alten Ablaufprozesses zur softwaregestützten Reklamationsbearbeitung.

Mit mehr als 800 Mitarbeitern und 19 Eigenmarken gehört Franken Brunnen heute zu den größten Mineralbrunnenunternehmen in Deutschland. Die Firmengruppe füllt an seinen sieben Standorten jährlich rund 600 Millionen Liter verschiedenster Wassersorten, Schorlen, Erfrischungsgetränke, Limonaden und Sportgetränke ab. Im Jahr 2015 konnte das Unternehmen mit Sitz in Neustadt an der Aisch 850 Millionen Füllungen produzieren und einen Jahresumsatz von 135 Millionen Euro erwirtschaften.

Nicolas Köster

Manager Marketing / Prokurist, Syncos GmbH, Schwelm, www.syncos.com

Qualität als Selbstverständlichkeit

Der fränkische Mineralbrunnen stellt höchste Anforderungen an die Qualität seiner Produkte und gewährleistet dies unter anderem durch verschiedene Zertifizierungen.

Franken Brunnen ist nach IFS Food sowie dem Standard des AIB zertifiziert und erfüllt die Anforderungen an das Bio-Siegel, GMP für Heilwasser und die DIN EN ISO 50001 für Energiemanagementsysteme. Eine Forderung der beiden Zertifizierungen für Lebensmittelsicherheit (IFS Food, AIB) ist die Einführung eines Reklamationsmanagements. „Die Zufriedenheit unserer Kunden hat höchste strategische Bedeutung. Das Reklamationsmanagement ist ein wichtiger Baustein im Bereich Qualitätswesen und Grundlage für unseren Unternehmenserfolg“, so der Leiter des Zentralen Qualitätswesens, Alexander Hohneck.

Damit nimmt auch die Bearbeitung von Kundenreklamationen sowie deren Dokumentation und Auswertung eine zentrale Rolle im Qualitätsmanagement ein.

Um diesen Prozess zu optimieren und effektiver zu gestalten, setzt das Getränkeunternehmen seit 2016 ein speziell auf die eigenen Anforderungen optimiertes Reklamationsmanagementsystem aus dem Hause Syncos ein. Im Rahmen der Bachelorarbeit der Stu-

dentin Judith Fischer der Hochschule Rhein-Waal erfolgte die Umstellung des alten Ablaufprozesses zur softwaregestützten Reklamationsbearbeitung.

Ausgangslage und prozesstechnische Erwartungen

Das Verfahren zur Bearbeitung von Kundenreklamationen sollte im Hinblick auf effektivere Bearbeitungswege, zentrale Speicherung der Daten sowie deren Verfügbarkeit und Auswertung durch die Einführung einer externen Reklamationsmanagementsoftware optimiert werden.

Der bisherige Reklamationsprozess bei Franken Brunnen war zwar zielführend und half, die Prozess- sowie Produktqualität zu verbessern, erschien aber hinsichtlich der einzelnen Verfahrensschritte zu umfassend und zeitaufwendig.

Die reklamationsrelevanten Daten wurden an unterschiedlichen Orten im System des Brunnenbetriebes abgespeichert und erforderten vermeidbare Kommunikationswege zur Informationsbeschaffung.

Die Einrichtung eines zentralisierten Datenpools erschien aus dem Blickwinkel der abteilungsübergreifenden Nutzung sehr sinnvoll, da gleich vier verschiedene Abteilungen in den Reklamationsprozess involviert sind.

Die Nutzung einer zentralen Wissensbasis als Informationsdrehscheibe sollte sowohl materielle als auch zeitliche Ressourcen in allen beteiligten Bereichen einsparen. Alle Reklamationen sollten sich zentral erfassen, bearbeiten und analysieren lassen.

Systemische Erwartungen an eine Standardsoftware

Zur Erreichung und Einhaltung der eigenen strengen Qualitätsziele sollte die neue Software unter anderem folgende Punkte umfassen:

– Einteilung in Risikoklassen

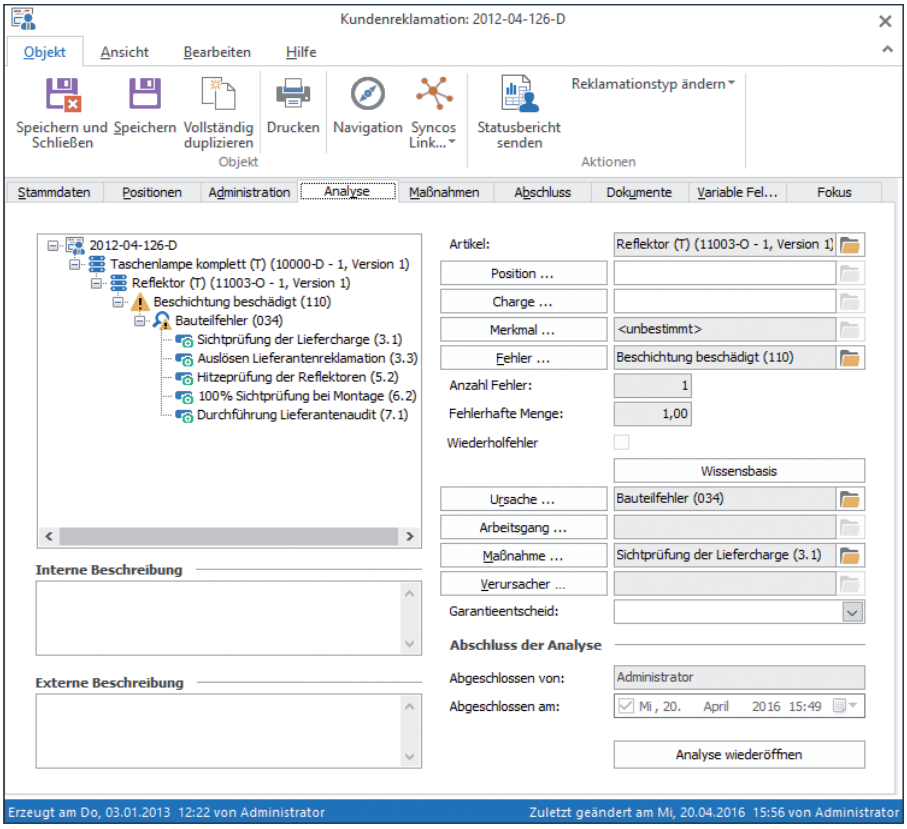
– Erleichterte Auswertung durch Grafiken „auf Knopfdruck“

– Einfache Auswertungen unter anderem nach Artikel, Reklamationshäufigkeit, Zeitintervall, Marke, Gebinde, Risikoklasse, Status, Grund etc.

– Priorität der Reklamationen

– Abbildung der Kosten

– Übersichtliche Dokumentation



Syncos RM hilft bei der Analyse einer Reklamation, ermöglicht eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und führt zu einer lückenlosen Rückverfolgbarkeit.

– Erinnerungsfunktion bei Bearbeitungsstau

– Schnittstelle zwischen dem Reklamationsformular auf den Webseiten und dem Reklamationsprogramm zur direkten Datenübernahme

– Automatisierung der Nachrichten: Versendung einer Postmarke und Versendung von Ersatzware.

Nachdem mehrere Softwarehäuser ihre Systeme präsentieren konnten, entschied sich die Qualitätsabteilung mit zwei favorisierten Anbietern eine einmonatige Testphase zu durchlaufen. Anschließend wurden beide Systeme hinsichtlich der Erfüllungsgrade der geforderten Punkte miteinander verglichen und bewertet. Nachdem die Stärken und Schwächen beider Systeme analysiert und gegenübergestellt wurden, hob sich das Tool des MES-Softwareanbieters Syncos mit Sitz in Schwelm hervor. Syncos RM überzeugte zudem in den folgenden Punkten:

– Übersichtlichkeit

– Anwenderfreundlichkeit

– Filterfunktion

– Abteilungsübergreifende Nutzung

– Office-Anbindung zur automatisierten Datenübernahme

– Rückverfolgbarkeit.

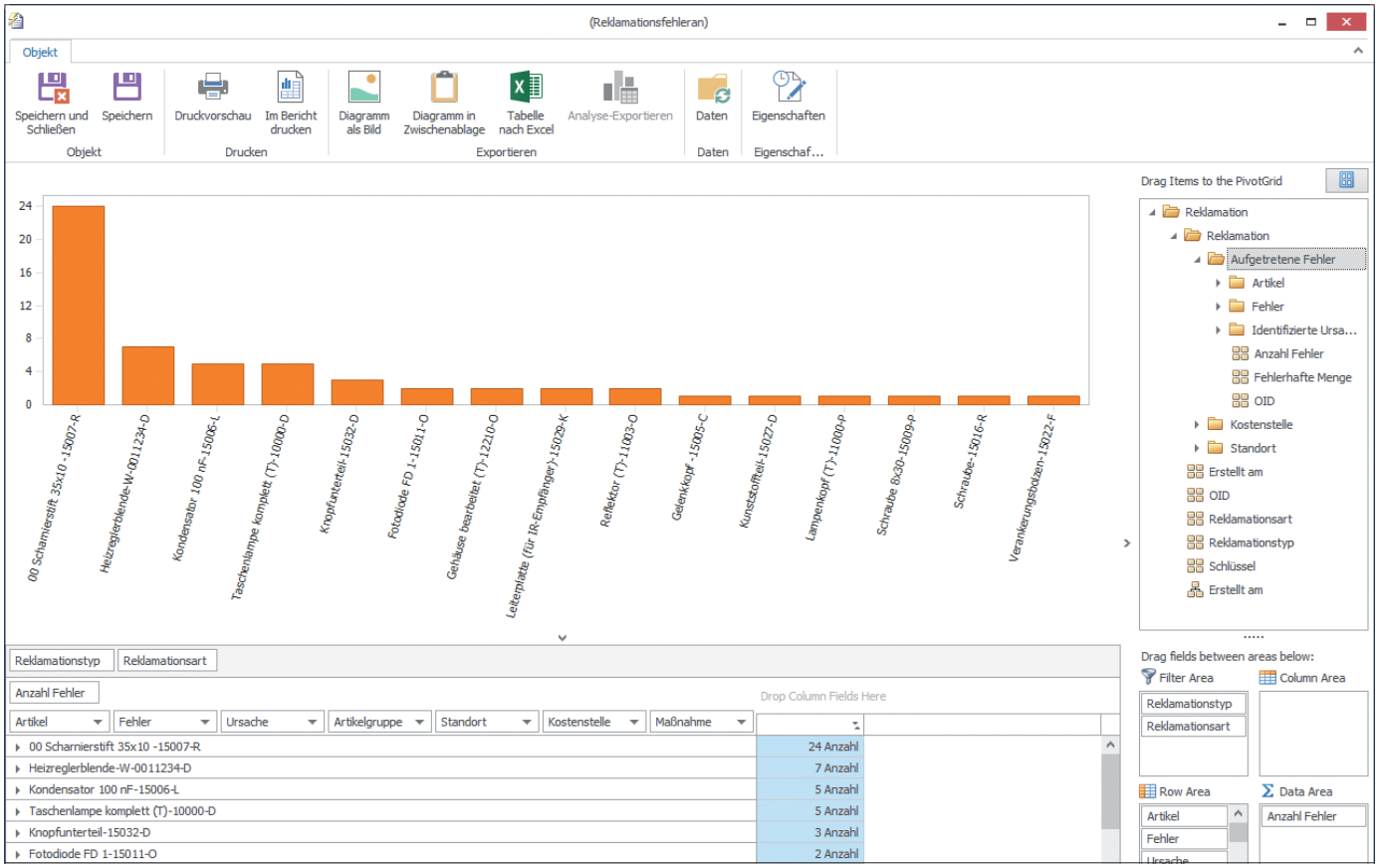
Der flexible Wechsel zwischen den reklamationsbezogenen Aufgabenbereichen und Informationsquellen erleichtert den Überblick. Weiterhin ist die tabellarische Übersicht durch die frei konfigurierbare Spaltenanordnung für jeden Anwender individuell anpassbar.

Aufgrund der guten Anwenderfreundlichkeit kann eine zügige Einarbeitungszeit der Nutzer in sämtliche Programmfunktionen gewährleistet werden und über eine Filterfunktion besteht die Möglichkeit, bestimmte Reklamationsgruppen zu selektieren. Dadurch können Reklamationen in diverse Bearbeitungsbereiche eingeteilt und über die Rechteverteilung klare Verantwortlichkeiten zugewiesen werden.

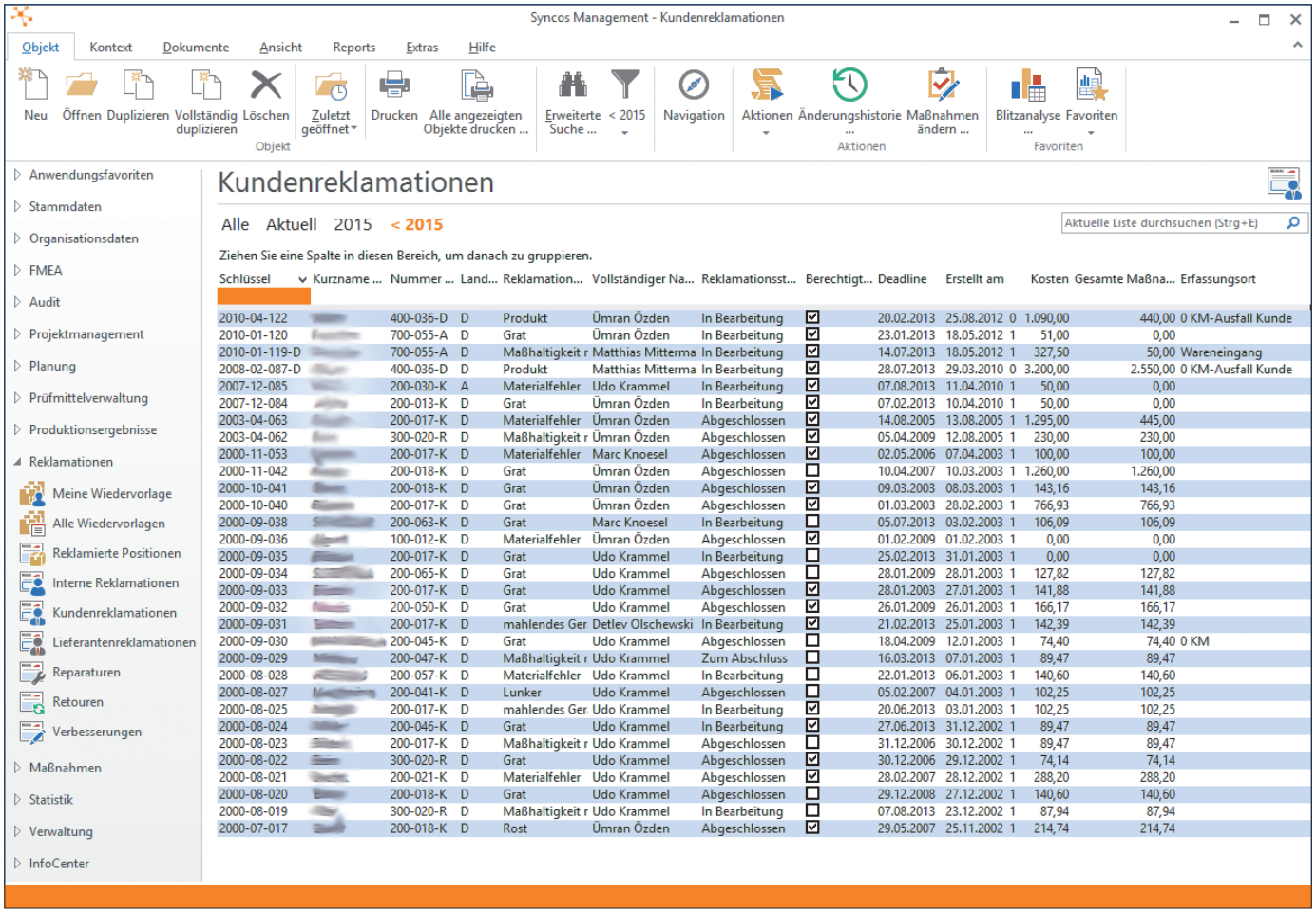
Zudem ermöglicht das System den Abteilungen über die einfache Zuordnung der Bearbeitungs- und Ansichtsrechte abteilungsspezifische Nutzerprofile anzulegen. Somit kann jede der vier an dem Reklamationsprozess beteiligten Bereiche das Programm individuell nutzen, auf seinen Bearbeitungsprozess anpassen und prozesstypische Informationen hinterlegen.

Das Office-Plug-in ist ein wichtiges Bindeglied zwischen Syncos RM und Office-Dokumenten und unterstützt die automatisierte Übernahme der Kunden- und Produktdaten aus dem Programm. Somit werden die nachfolgenden Arbeitsschritte bedeutend vereinfacht.

Weiterhin erleichtert die Erstellung von Teilaufgaben die konkrete Aufgaben-



Mithilfe der RM-Software werden monatliche- und vierteljährliche Auswertungen erstellt und an die Betriebsleiter der einzelnen Standorte versandt.



Die Reklamationsübersicht gibt Auskunft über Reklamationshäufigkeit, Zeitintervall, Marke, Gebinde, Risikoklasse, Status, Grund etc.

zuordnung der Mitarbeiter. Dabei werden Erstelldatum und Ausführdatum erfasst und ermöglichen die zeitpunktgenaue und lückenlose Rückverfolgung einer Reklamation.

Prozessoptimierung in der Reklamationsbearbeitung

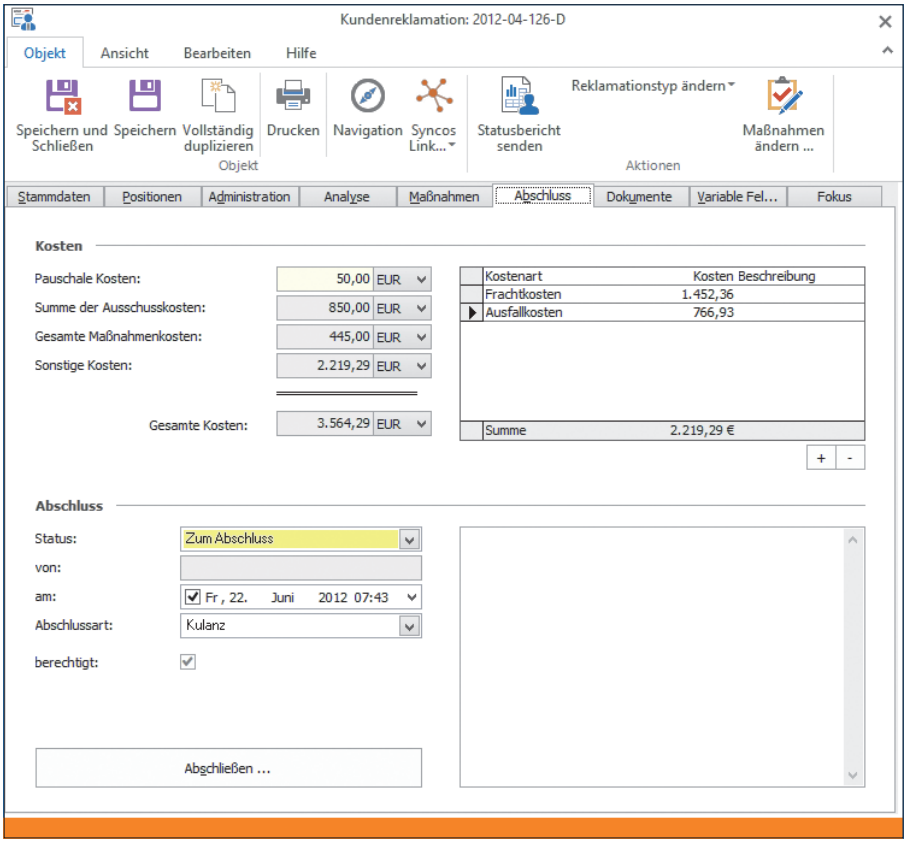
Die Softwareeinführung brachte vielfältige Veränderungen im Bearbeitungsprozess mit sich. Die Office-Anbindung ermöglicht Franken Brunnen die Erzeugung und automatische Übernahme der Adressdaten in Standard- oder Endschreiben.

Interne Mailings zwischen den Abteilungen werden reduziert, denn über die Erstellung von Maßnahmen erscheinen diese automatisch im Aufgabenpool bei Anmeldung des jeweiligen Mitarbeiters im Programm.

Der Postcode eingehender Reklamationen wird nun mithilfe eines Handscanners erfasst und liefert so einen wichtigen Beitrag zur Rückverfolgbarkeit der Reklamationsware. Messbar zeitliche Einsparungen können durch die abteilungsübergreifende Nutzung des neuen Programms geschaffen werden.

Alle Informationen aus den einzelnen Abteilungen werden zentral in einer Wissensdatenbank zusammengetragen und gespeichert. Zum einen wird der Reklamationsbearbeiter durch die Reduzierung der Teilschritte deutlich entlastet. Zum anderen werden Informationsverluste im Bearbeitungsprozess stark herabgesetzt.

Die neue Software schafft somit messbare Einsparungspotenziale in Form reduzierter Arbeitszeit in den vier beteiligten Bereichen. Seit der Einführung von Syncos konnte der Prozess soweit optimiert werden, dass mittlerweile eine Zeitersparnis von mehr als 30 Prozent pro Reklamation erzielt werden kann.



Nach Abschluss einer Kundenreklamation sind direkt die damit verbundenen Kosten ersichtlich.

Höhere Transparenz reduziert Reaktionszeiten im Prozess

Mithilfe der RM-Software werden monatliche und vierteljährliche Auswertungen erstellt und an die Betriebsleiter der einzelnen Standorte versandt. Diese grafischen Auswertungen schaffen Transparenz und weisen frühzeitig Schwachstellen in der Produktion auf, sodass zeitnah reagiert und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können.

Die monatlichen und vierteljährlichen Auswertungen bei dem Mineralbrunnen dienen unter anderem als Ausgangspunkt für unternehmerische Entscheidungen und Investitionen.

Als weitere Optimierungsmaßnahme ist die Implementierung einer Schnittstelle geplant, die eine Verknüpfung zwischen dem Reklamationsformular auf den Endverbraucherwebseiten des Unternehmens und Syncos RM herstellen soll.

Dabei werden die Kunden- und Produktdaten des Reklamierenden automatisch in das Programm eingepflegt.

Ziel ist der schnellere und effektivere Informationsaustausch zwischen Kunde und Unternehmen.

Weitere Vorteile sieht man im geringeren Zeitaufwand und Schriftverkehr sowie in minimierten Papierkosten. □

Reklamationsmanagement FMEA Fertigungsprüfung / SPC Controlplan Maschinenlaufzeit BDE/MDE Prüfmittelmanageme
udit Plantafel Leitstand Prozessdaten Traceability Energiemanagement Projektmanagement/APQP Warenein- /Warena

rüfplanung Traceability Behältermanagement Fertigungsprüfung / SPC Erstbemusterung Prozessdaten
Instandhaltung Prüfmittelmanagement BDE/MDE Werkzeugverwaltung Maßnahmen Energiemanagement Audit Masc