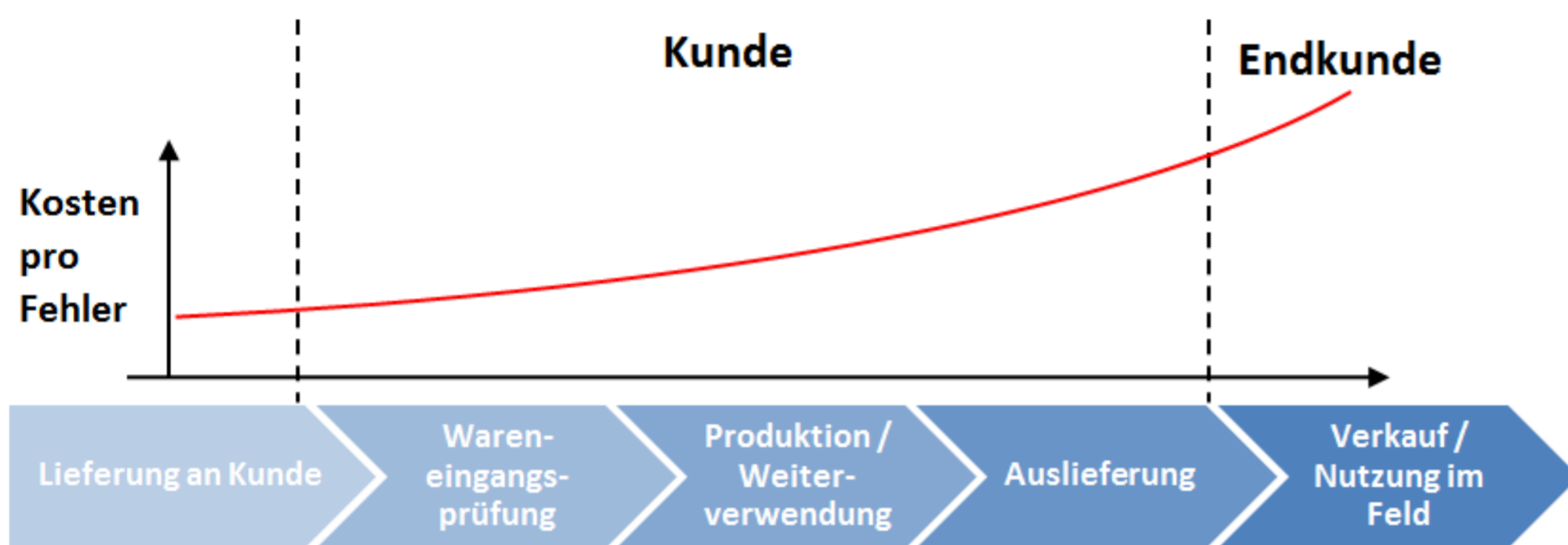


Risikoanalyse und Eskalationsprozess im Reklamationsfall

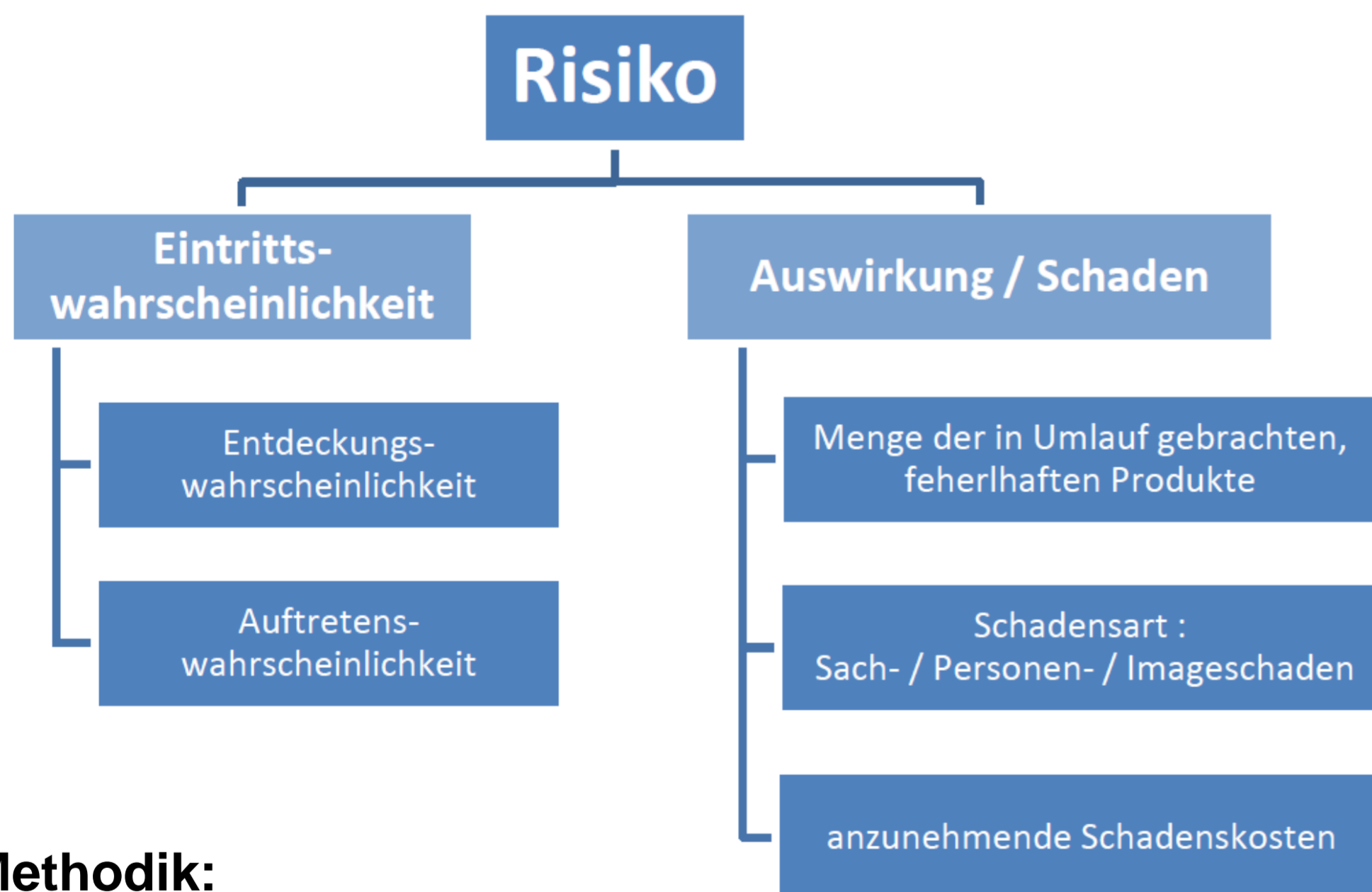
Problemstellung:

Im Reklamationsfall entsteht für den Kunden und das Unternehmen Risiko. Dieses Risiko muss identifiziert und bewertet werden. Nur wenn das Risiko und dessen Ausmaß bekannt sind, kann adäquat reagiert werden. So kann über geeignete Maßnahmen das Risiko und potenzieller Schaden minimiert werden.



Zielsetzung:

- Definition eines Risikomanagementprozesses für den Reklamationsprozess mit einem integrierten Eskalationsprozess zur Maßnahmenauslösung (z.B. Produktrückruf) und dem Ziel der Risikominimierung
- Integration des Risikomanagements in den existierenden Reklamationsprozess



Methodik:

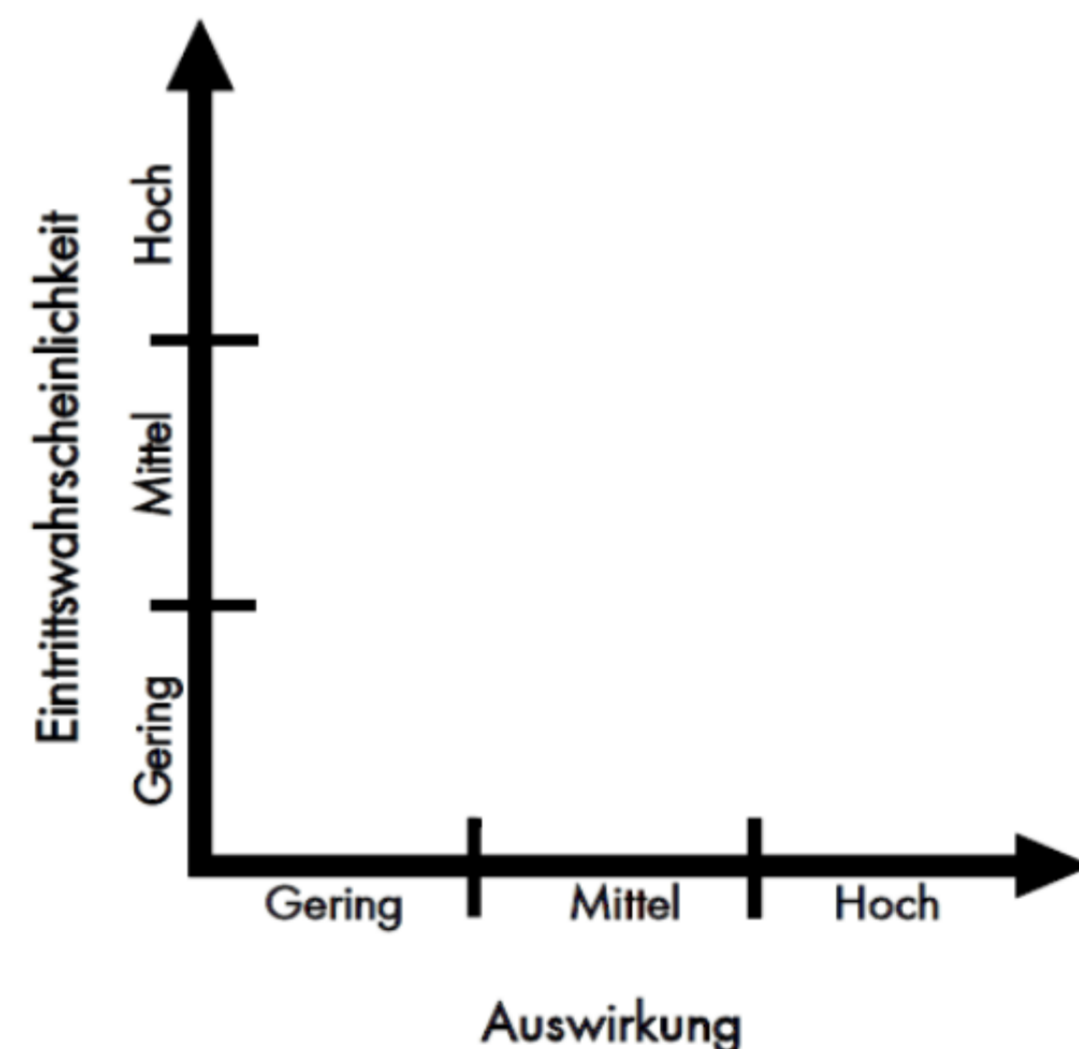
- Analyse der Ist-Situation und der Konzernvorgaben
- Definition von Prozessschritten und deren Ausgestaltung
- Erstellung von Risikobewertungs- und Arbeitsvorlagen
- Erstellung der Prozessbeschreibung
- Integration in die Prozesslandschaft
- Implementierung in das Tagesgeschäft

Ergebnisse:

Prozessdefinition auf Basis des folgenden Ablaufs:



Die Festlegung von möglichen Stufen für Auswirkung und Eintrittswahrscheinlichkeit sowie den damit verbundenen Entscheidungskriterien zur Einstufung wurde getroffen. Darauf basierend wurde eine spezifische Risikomatrix zur Risikobewertung, spezifisch für das Unternehmen, definiert.



Der Eskalationsprozess für verschiedene Risikokategorien wurde ausgestaltet und dokumentiert. Die einzelnen Bestandteile wurde anschließend in Arbeitsvorlagen, Prozessbeschreibung und Bearbeitungsleitfäden überführt.

Fazit:

Es wurde ein unternehmensspezifisches Risikomanagementsystem geschaffen und in Ausgestaltung sowie Ablauf umfänglich beschrieben. Der Risikomanagementprozess bzw. der darin integrierte Eskalationsprozess wurde in den täglichen Arbeitsablauf integriert und wird nun als Teilprozess der Reklamationsbearbeitung angewendet, um das auftretende Risiko im Reklamationsfall zu minimieren.