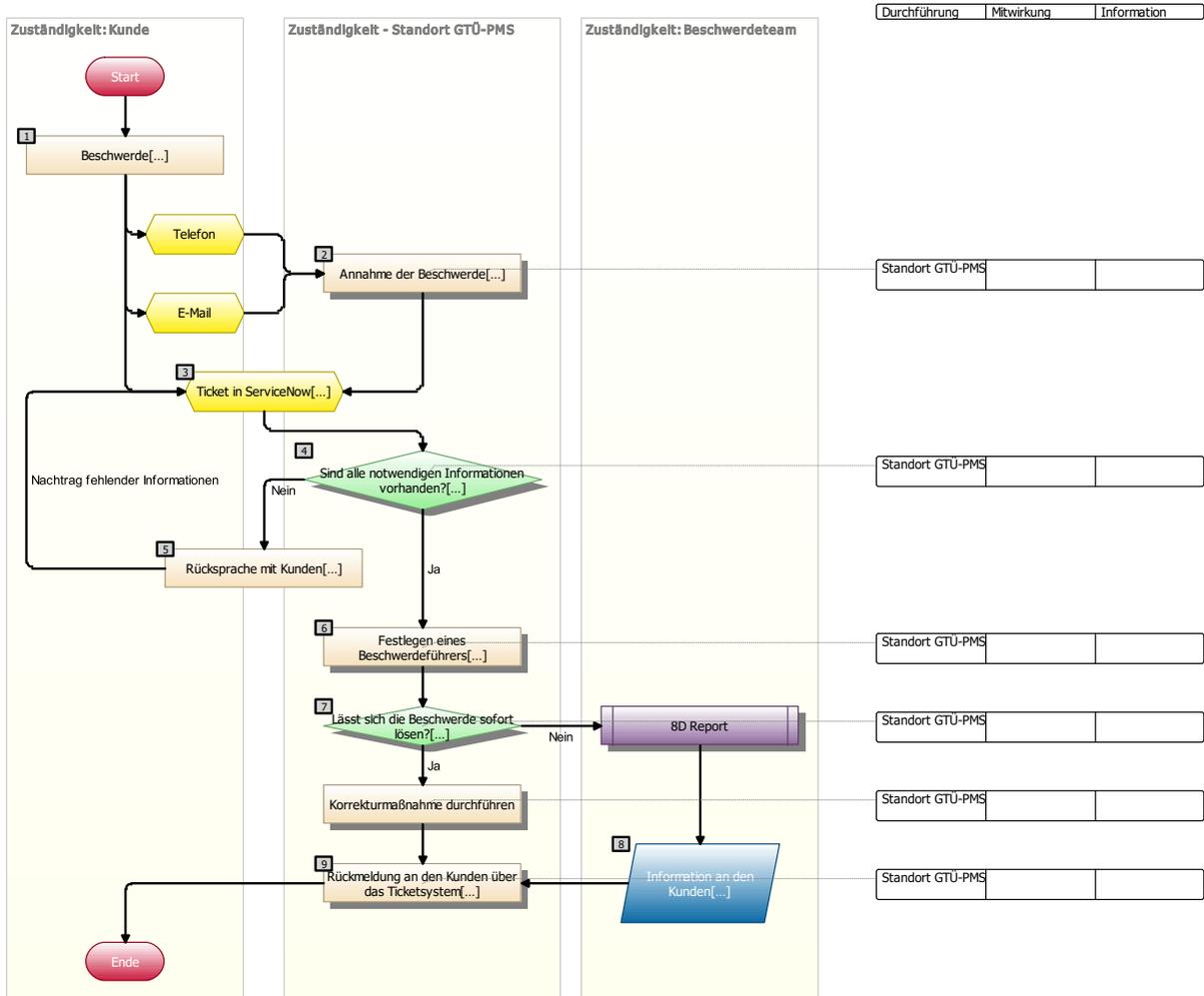


# Prozess mit SwimLane (vertikal)

## Beschwerdemanagement



# Prozess mit SwimLane (vertikal)

## Beschwerdemanagement



### Zweck

---

Dieser Prozess stellt in kurzer Form den Ablauf einer Beschwerde da.

### Geltungsbereich

---

Standort GTÜ-PMS

### Weitere Unterlagen

---

Prozess mit SwimLane (vertikal) "Permanente Verbesserung (PDCA)"

Arbeitsanweisung "Kundenrückmeldung/Reklamation"

### Erläuterungen

---

#### [1] Aktivität: Beschwerde

---

Hat der Kunde eine Beschwerde kann er diese telefonisch oder über E-Mail an den GTÜ Prüfmittelservice richten. Kunden die der GTÜ angehören, haben zusätzlich die Möglichkeit ein Ticket über ServiceNow zu erstellen.

Eine Beschwerde kann alle Punkte eines Auftrages von Anfrage bis zur Rechnungserstellung betreffen.

#### [2] Aktivität: Annahme der Beschwerde

---

Beschwerden die Telefonsich oder über E-Mail erfolgen werden in einem Ticket (ServiceNow erfasst).

#### [3] Ereignis: Ticket in ServiceNow

---

Im Ticketsystem von ServiceNow müssen alle notwendigen Angaben hinterlegt werden, da sonst kein Ticket erstellt werden kann.

Der Kunde bekommt beim Anlegen des Tickets sofort automatisch eine Benachrichtigung, das seine Beschwerde erfasst wurde. Über die Ticketnummer ist eine eindeutige Zuordnung zu seinem Vorgang gegeben.

Bei jedem weiteren Schritt bekommt der Kunde automatisch eine weitere Mail mit den neue hinzugefügten Informationen.

#### [4] Entscheidung: Sind alle notwendigen Informationen vorhanden?

---

Dieser Schritt erfolgt unmittelbar nach dem Beschwerdeeingang.

### Input

Notwendige Informationen sind:

- Name des Anrufers
- Firma des Anrufers
- Betroffene Firma
- Kontaktdaten, wenn nicht vorhanden

Verantwortlich: Standort GTÜ-PMS: L PMS seit 16.05.2025	Freigabe: Jeremias Bernhardt (22.05.2025 09:31)	Revision: 1.0
Ausdruck erstellt: André Künkler 23.05.2025		Seite 2 von 4

# Prozess mit SwimLane (vertikal)



## Beschwerdemanagement

- Beschwerde

Firma des Anrufers und die betroffene Firma müssen nicht identisch sein. So kann eine Prüfstelle für ihren Prüfstützpunkt anrufen.

Passend zur Beschwerde müssen Angaben gemacht werden. Dies können sein:

- Angebotsnummer
- Auftragsnummer
- Inventarnummer des Prüfmittels
- Prüfmitteltyp
- Rechnungsnummer

### Output

Automatisierte Mail mit Inhalt des Tickets an den Kunden. Es wird eine fortlaufende einmalige Ticketnummer angegeben.

#### **[5] Aktivität: Rücksprache mit Kunden**

---

Fehlen notwendige Informationen werden diese vom Kunden nachgefordert und im vorhandenen Ticket hinterlegt.

#### **[6] Aktivität: Festlegen eines Beschwerdeführers**

---

Der Beschwerdeführer wird meist durch den Mitarbeiter festgelegt, der die Beschwerde angenommen hat.

Dies ist meist der Referent aus dem zuständigen Bereich zu der die Beschwerde gehört.

Der Beschwerdeführer wird im Ticket als Ansprechpartner hinterlegt. Dadurch findet auch eine Zuweisung an diese Person statt. In seinem Konto in ServiceNow wird ihm das Ticket als zu bearbeiten angezeigt. Zusätzlich erhält die Person eine Information über Mail, das ein neues Ticket vorliegt.

#### **[7] Entscheidung: Lässt sich die Beschwerde sofort lösen?**

---

Lässt sich die Beschwerde innerhalb eines Tages lösen und hat keine Auswirkungen auf andere bereits geleistete Arbeiten der GTÜ Prüfmittelservice?

Dies wären z.B.:

- ein anderer Termin auf der Auftragsbestätigung wie abgesprochen
- eine fehlende Kalibriermarke

Nicht sofort lösbar bzw. es muss eine Überprüfung stattfinden ob andere Aufträge betroffen sind , wären z.B.

- falsche Kalibrierergebnisse
- falscher Rechnungsbetrag

#### **[8] Information: Information an den Kunden**

---

Nach Prozesspunkt D3 des 8D-Reports bekommt der Kunde eine Information über den Zwischenstand seiner Beschwerde und den eingeleiteten Sofortmaßnahmen. Dies geschieht innerhalb der ersten 5 Tage.

Verantwortlich: Standort GTÜ-PMS: L PMS seit 16.05.2025	Freigabe: Jeremias Bernhardt (22.05.2025 09:31)	Revision: 1.0
Ausdruck erstellt: André Künkler 23.05.2025		Seite 3 von 4

# Prozess mit SwimLane (vertikal)



## Beschwerdemanagement

Nach Prozesspunkt D6 des 8D-Reports bekommt der Kunde eine ausführliche Information der Maßnahmen, welche ihn betreffen.

### **[9] Aktivität: Rückmeldung an den Kunden über das Ticketsystem**

---

Die Abstellmaßnahme wird im Ticket eingetragen bzw. geänderte Dokumente hier hinterlegt. Nach Abschluss des Tickets (Status: Gelöst) erhält der Kunde diese Informationen über Mail. Ein Kunde der kein GTÜ-Partner ist bekommt die Informationen per Mail gesendet. Eine Mail aus dem Ticketsystem ist in diesem Fall leider nicht möglich.

Ist es eine "sofort" lösbare Beschwerde sollte der Vorgang bis zum Abschluss nicht länger als 5 Tage dauern.

Ist es eine Beschwerde die einen 8D-Report auslöst, wurde der Kunde bereits im Laufe des Prozesses umfangreich informiert. Es wird an dieser Stelle nur noch das Ticket abgeschlossen. In diesem Fall sollte die Bearbeitung aber nicht länger wie drei Wochen dauern.

### **Legende Organisationseinheiten**

---

GTÜ-PMS = GTÜ-Prüfmittelservice, L PMS = Leitung Prüfmittelservice, LL = Laborleitung, QMB = Qualitätsmanagementbeauftragter

### **Regelwerke**

---

#### **Bezug DIN EN ISO/IEC 17025:2018**

---

- 7.9 Beschwerden

### **Schlagworte**

---

PMS PMS-DAkKS

Verantwortlich: Standort GTÜ-PMS: L PMS seit 16.05.2025	Freigabe: Jeremias Bernhardt (22.05.2025 09:31)	Revision: 1.0
Ausdruck erstellt: André Künkler 23.05.2025		Seite 4 von 4