

Håndtering af reklamationer

Resultater: Effektivisering på 2,2 mio. kr. og 10 pct. bedre performance.

Indsatsområde: Behandlingen af reklamationer

Anvendt metode: Værdistrømsanalyse + PDCA

Baggrund for projektet – håndtering af reklamationer

I forbindelse med etableringen af en ny proces vedrørende modtagelse og håndtering af reklamationer besluttede virksomheden at gennemføre et projekt i samarbejde med Howbiz Management Consulting.

Etablering af den nye proces blev taget på baggrund af manglende overblik over hvilke problemstillinger der forekom hyppigst og status på reklamationer herunder feedback til kunden. Internt i organisationen var der kommunikationsproblemer og enkeltsager kunne risikere at hænge lang tid i systemet eftersom der ikke var opsat standarder for arbejdet med reklamationerne.

Indsatsområder

Informationsdeling var et af de områder som ledelsen havde stort fokus på. Dette ville komme kunderne til gode i henhold til feedback på hvor langt virksomheden var med behandlingen af reklamationen. Det var desuden et besparingspotentiale i forretningen, da meget af arbejdet kunne foregå automatisk i stedet for telefonisk håndtering, som var den hidtidige måde at håndtere reklamationsstatus på.

Mål

- Bedre kommunikation eksternt og internt
- Kortere gennemløbstid
- Reducering af omkostningerne forbundet med reklamationer

Anvendt metode – PDCA og værdistrømsanalyse

Ved hjælp af det grafiske overblik værdistrømsanalyse gav stod det klart for virksomheden at der var flere processer, hvor der var blevet dannet nogle loops hvor information blev kastet frem og tilbage mellem de samme medarbejdere. Derudover var det med til at vise flaskehalse i systemet. Med PDCA'en kunne der planlægges hvordan den samlede proces kunne udjævnes for at opnå en hurtigere gennemløbstid.

PDCA omfattede en større opsætninger af standarder for håndteringen af sagerne, standarder for den interne kommunikation og arbejde med at implementere et track & trace system.

Derudover kunne virksomheden efterfølgende i kontrolfasen tjekke op på de KPI'er der var blevet fastsat og arbejde løbende med at forbedre dem.

Resultater

På baggrund af samarbejdet endte virksomheden med at opnå følgende resultater:

- Besparelser på 2,20 mio. på de eksterne processer
- 10 % bedre performance internt

Der var bred enighed om at introduktionen til lean værktøjerne havde været en god måde at angribe indsatsområderne på i den pågældende afdeling, og derfor ville virksomheden arbejde videre med den viden der blev opnået.