

# SENSIRION AG

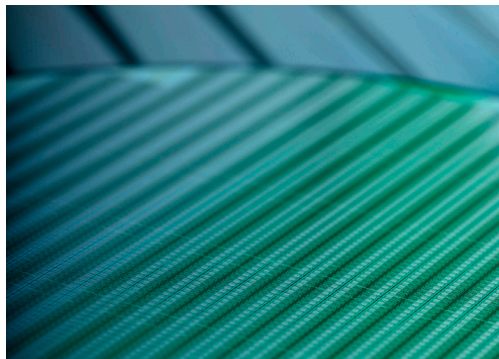
## KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG DES REKLAMATIONSMANAGEMENTS

Um die Zufriedenheit der Kunden zu erhalten gibt es viele Wege. Einer dieser Wege ist das Reklamationsmanagement. Für die Sensirion AG sind daher die kontinuierliche Verbesserung und der stete Ausbau ihres professionellen Reklamationsmanagements von hoher Bedeutung.

Seit der Einführung hat sich das Reklamationsmanagement bei der Sensirion AG an die globalen Kundenanforderungen und Marktveränderungen nicht nur schnell und flexibel angepasst, sondern auch stetig verbessert.

Für einen effizienten und effektiven Reklamationsprozess nutzt das Unternehmen Intrafox, die Reklamations- und Beschwerdemanagementlösung

von Inworks. Die flexible Softwarelösung bildet alle Prozessschritte ab und unterstützt die individuelle Weiterentwicklung des Reklamationsmanagements bei der Sensirion AG. „Intrafox hat von Beginn an jede dieser Entwicklungen mitgetragen. Dies liegt vor allem an der hohen Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Lösung und das zu rentablen Kosten. Für unser Unternehmen eine lohnende Investition“, wie Dr. Volker Born, Quality Engineering Manager, bei der Sensirion AG feststellt.



### Einrichtung:

Sensirion AG

### Abteilung:

Qualitätsmanagement

### Aufgabe:

Kontinuierliche Verbesserung und steter Ausbau des professionellen Reklamationsmanagements

### Ergebnis:

Effizienter und effektiver Reklamationsprozess, der u.a. die Rückverfolgbarkeit, die Priorisierung, die Kontrolle der Bearbeitungszeit und der entstandenen Kosten sowie eine umfassende Kennzahlenauswertung gewährleistet.

### Web:

[www.sensirion.com](http://www.sensirion.com)

## OPTIMALER INFORMATIONSFLUSS

Die Reklamationen der Sensirion AG werden von Mitarbeitern aus den weltweit agierenden Verkaufsabteilungen über Sammelkonten erfasst. Dabei wird nicht nur die Return Material Authorization-Number (Vorgangsnummer) sondern mittels der flexibel gestaltbaren Intrafox-Oberfläche auch die Reklamationsnummer des Kunden übermittelt. Durch das einfache Hochladen des Kundenfehlerberichts im System, stehen die Informationen für alle Beteiligten jederzeit zur Verfügung.

Intrafox erlaubt es, dass sich jeder am Fall Beteiligte jederzeit über die Reklamation und deren Bearbeitung informieren kann. Dazu können die Berechtigungen über die Zugangsregulierung je nach Konto bzw. Benutzerkreis individuell eingestellt werden. Dr. Volker Born: „Wir können genau steuern, wer über welche Oberfläche welche Daten einsehen kann“.

## EFFEKTIVE BEARBEITUNG DER REKLAMATIONEN

Die Sensirion AG stellt die Qualität der Reklamationsbearbeitung sicher, indem es Analysen und Berichte nach der 8D-Methode anfertigt. Dr. Volker Born: „Dazu zählen unter anderem detaillierte Analysen der Retouren, die Erfassung von Kernkenngrößen sowie der Fehleranzahlen zur Berechnung der PPM-Zahlen, die Einordnung der Abweichung in Fehlerklassen zur Erstellung eines Fehlerparetos und schließlich die Kosten, die uns durch die Qualitätsabweichung entstehen.“

Die Erfassung und Auswertung dieser Key Performance Indicators (KPIs) erlaubt schließlich die Aufdeckung von Schwachstellen und Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen, mit denen Sensirion seine Produkte und Abläufe kontinuierlich verbessert.

Sind unmittelbar Abstellmassnahmen notwendig, so werden diese ebenfalls in Intrafox erfasst und verfolgt. Hierzu werden die erforderlichen Massnahmen einem Qualitätsverantwortlichen und einem Verantwortlichen für die Umsetzung zugewiesen. Erfasst werden neben der Beschreibung der Korrektur auch das Ergebnis der Umsetzung und die Wirksamkeit.

## ANBINDUNG AN DAS CRM SYSTEM

Wichtig ist die Anbindung an andere Systeme, besonders an das ERP- und das CRM-System. Beispielsweise werden Kundenstammdaten aus dem ERP-System exportiert und automatisch in Intrafox eingelesen. „Im CRM erhalten wir“, freut sich Dr. Volker Born, „jederzeit eine 360-Grad-Sicht auf alle kundenbezogenen Informationen, Aktivitäten und Konversationen. Das schließt auch die abgeschlossenen wie die offenen Qualitätsfälle aus dem Reklamationsmanagement ein“.

# SENSIRION

## THE SENSOR COMPANY

## WARUM INWORKS?

Die Sensirion AG arbeitet mit dem Intrafox Complaint Manager von Inworks, weil

- ▶ Intrafox Veränderungen im Beschwerde- und Reklamationsmanagement mitträgt und jederzeit an neue Strukturen und Prozesse angepasst werden kann und damit eine zukunftsorientierte Investition ist
- ▶ Intrafox problemlos mit anderen Systeme interagiert, etwa CRM- und ERP-Lösungen
- ▶ Intrafox zur Rentabilität des Unternehmens beiträgt
- ▶ Inworks schnell und kompetent auf Fragen und neue Anforderungen reagiert

## SENSIRION AG

Die Sensirion AG ist der weltweit führende Hersteller von Sensorlösungen zur Messung und Steuerung von Gas- und Flüssigkeitsdurchflüssen. Zu seinen Produkten zählen Feuchte- und Temperatursensoren, Massenflussregler, Durchflusssensoren für Gase und Flüssigkeiten sowie Differenzdrucksensoren her. Zudem unterstützt das Unternehmen internationale OEM Kunden mit maßgeschneiderten Sensorsystemlösungen für verschiedenste Anwendungen.

Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm,  
Tel. +49 731 93807-0, E-Mail: [info@inworks.de](mailto:info@inworks.de), [www.inworks.de](http://www.inworks.de)

**inworks**<sup>®</sup>