



## Unsere Leistungen im Überblick

### + Product Value

- + Wertanalyse - Value Management
- + Quality Function Deployment [QFD]
- + Kostenanalyse - Cost Analysis
- + Product Value Competence Center
- + Konkurrenzanalyse / Benchmarking
- + Gewährleistungsmanagement

### + Process Value

- + Lean Production
- + Lean Administration [Process Mapping]
- + Wertstromdesign
- + Six Sigma
- + FMEA
- + Reklamationsmanagement [8D]
- + Statistische Prozessregelung [SPC]

### + Industrial Engineering, Verfahrens- und Anlagenplanung

### + Interimsmanagement

### + Projektmanagement

## + Über die PPV Consulting GmbH

Als Experten für **professionelle, zielgerichtete und strukturierte Produkt- und Prozessoptimierung** unterstützen wir unsere Kunden darin, ihre nachhaltigen Produkte unter optimalen wirtschaftlichen Bedingungen zu produzieren und somit ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern. Unsere Erfahrung belegt: Durch eingeführte und umgesetzte Maßnahmen wird der Produkt- bzw. der Prozesswert nachweislich gesteigert.

Die Basis für Ihren Erfolg bildet unsere **langjährige Expertise** in zahlreichen Unternehmensbereichen und Industriezweigen sowie die **Qualifizierung unserer Berater**. Wir begleiten Sie bei Ihren Aufgabenstellungen, erarbeiten mit Ihnen eine detaillierte Zielsetzung und engagieren uns in kundenorientierter Projektarbeit für Ihren Erfolg. Unser Selbstverständnis lautet auf den Punkt gebracht: **We plan & produce value!**



PPV Consulting GmbH  
 Hornschuchpromenade 13  
 90762 Fürth  
 Tel. 0911 . 217 66 70  
 E-Mail [info@ppv-consulting.com](mailto:info@ppv-consulting.com)  
 Internet [www.ppv-consulting.com](http://www.ppv-consulting.com)

## Gewährleistungs- und Reklamationsmanagement



BERATUNG & TRAINING

We plan & produce value!

## + Ziele



Fehler bieten Vorsprung – nutzen Sie ihn!

**Das Ziel** lautet **Kundenzufriedenheit!** Der Kunde hat das Recht auf ein einwandfreies Produkt, das den zugesicherten Eigenschaften entspricht. Werden diese Eigenschaften nicht erfüllt, kommt es zu Reklamationen, die zu hohen Kosten führen können. Um dem vorzubeugen, müssen Produkte und erforderliche Prozesse in den unterschiedlichen Unternehmensbereichen optimiert werden.

Das Gewährleistungsmanagement fokussiert darauf, **Verbesserungs- und Abstellmaßnahmen einzuleiten, Produkte und Prozesse zu optimieren und Gewährleistungskosten zu reduzieren.**

## + Aufgabenfelder



Kosten managen, Produkte optimieren

### **Gewährleistungs- und Reklamationsmanagement**

berühren die Bereiche Recht, Qualität, Schadensanalyse, Controlling (z.B. bei der Planung von Rückstellungen) und Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Ihre Aufgabenstellungen reichen von der Vertragsprüfung und Ursachenanalyse über die Verhandlung der Gewährleistungskosten und Anerkennungquoten bis zur Steuerung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse durch statistische Methoden. Ein effizientes Reklamations- und Gewährleistungsmanagement ist entscheidend, wenn Sie Ihre Produkte und innerbetriebliche Prozesse optimieren wollen.

**Der Vorteil:** gezielt aus Fehlern lernen! Gewonnene Erkenntnisse aus dem Gewährleistungsmanagement müssen bei der Neuentwicklung zukünftiger Produkte berücksichtigt werden.

## + Vorgehensweise



Sieben Schritte zur Optimierung

1. Schadensbilder und ihre Ursachen analysieren
2. Schadenshäufigkeit untersuchen
3. Vertragsgrundlagen und Gewährleistungsprozess analysieren
4. Kostenstrukturen analysieren
5. Gewährleistungskosten verhandeln
6. Praxiserkenntnisse filtern, ableiten, umsetzen und als Multiplikator einsetzen
7. Ergebnisse präsentieren

We plan & produce value!

