

09 | PRÄVENTIVE MAßNAHMEN BEI QUALITÄTSMÄNGELN



Auf Markenebene werden die im Netz und in den Werkstätten durchgeführten Eingriffe mit Hilfe des Qualitätsindikators FRFT (Fix Right First Time) überwacht.

Allgemeine Vorteile

- **Kunde:** „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten wegen mangelhafter Ausführung der Arbeiten vermeiden. Fahrzeug bleich beim ersten Mal ordnungsgemäß und gemäß den Wünschen des Kunden instand setzen.
- **Vertragshändler:** Vermeidung von Qualitätsmängeln im Aftersales durch Ermittlung der Ursachen für Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten und Festlegung von Maßnahmenplänen. - > ERSTBEHEBUNGSRATE (First Time Fix Rate, FTFR)

Zuständig: Aftersales-Manager und das gesamte Team.

1 Kontinuierliche Überwachung des FRFT-Indikators

Aftersales-Manager:

- Muss den wöchentlichen FRFT-Indikator prüfen und sein Geschäft im Vergleich zu seinen gesetzten Zielen zu positionieren.
- Die Kundenprotokolle für beim ersten Mal nicht abgeschlossene Eingriffe lesen.

Begleitendes Dokument: [Ansatzraster - Hauptrisiken der Rückkehr in die Werkstatt-Arbeiten](#)

2 Im Falle von Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten die die zugrunde liegende Ursache ermitteln und beheben

Aftersales-Manager:

- Informiert systematisch über „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten gemäß dem Aftersales Betriebsstandard (OS) „Rückkehr in die Werkstatt“.
- Bei jeder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit oder Nacharbeit benennt er eine bestimmte Person (Werkstattdirektor oder Qualitätsprüfer) oder beauftragt sie, Folgendes zu tun:
 - Legt einen Erfassungsbogen für Nacharbeit und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit an.
 - Organisiert die vorrangige Bearbeitung der Nacharbeit oder der „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeit und ergreift entsprechende Korrekturmaßnahmen.
- Verfügt über die Elemente, die es ihm ermöglichen, Anomalien, ihre Lösungen und ihre Ursachen zu identifizieren.
 - Erfasst die Erfassungsbögen für Nacharbeiten und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten werden jede Woche in einer Arbeitsmappe.
 - Die Reihenfolge der Erfassungsbögen berücksichtigt die Priorisierung der Ursachen nach den Kriterien:
 1. Häufigkeit.
 2. Schweregrad.
 - Analysiert das Problem, um die zugrunde liegende Ursache für die häufigsten und/oder schwerwiegendsten Nacharbeiten/„Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten zu ermitteln, und dokumentiert diese.

Begleitendes Dokument: [Erfassungsbogen für Nacharbeit und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten Erklärungsblatt zur "5 Whys"-Methode](#)
[Video zur Anwendung der "5 Whys"-Method](https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE) [:https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE](https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE)

09 | PRÄVENTIVE MAßNAHMEN BEI QUALITÄTSMÄNGELN



3 Festlegen und Umsetzen von Maßnahmen zur Prävention

Aufgaben des Aftersales-Manager mindestens einmal im Monat:

- Detaillierte Analyse anhand der Erfassungsbögen der Nacharbeiten oder „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten.
- Definition von Maßnahmenplänen für wiederkehrende Ursachen oder Ursachen mit hohem Einfluss auf den Kunden.
- Kontrolle der Wirksamkeit der Maßnahmenpläne:
 - Sicherstellen, dass die festgestellten Probleme nicht wieder auftreten.
 - Durch Überwachung der Verbesserung der Qualitätsergebnisse.

Begleitendes Dokument: [Pläne für vorbeugende Maßnahmen und Folgemaßnahmen](#)

4 Ausarbeiten von Maßnahmenplänen und Teilen von Ergebnissen

Der Aftersales-Manager kümmert sich/organisiert Folgendes:

- Täglich eine frühmorgendliche Qualitätsbesprechung von 5 bis 10 Minuten mit dem gesamten Werkstattpersonal.
- Jede Woche eine Besprechung über die Maßnahmenpläne mit dem Werkstattleiter oder dem Qualitätsprüfer und dem Serviceberater.
 - Vorlage von neuen Maßnahmenplänen nach der Analyse.
 - Weiterverfolgung der laufenden Maßnahmenpläne bis zu deren Abschluss.
- Jeden Monat eine Besprechung zur Kommentierung der Qualitätsergebnisse mit dem Mitarbeiter der Anmeldung/Terminvereinbarung, dem Serviceberater, dem Qualitätsprüfer und dem Werkstattleiter.
- Alle 3 Monate eine Sitzung zur Zusammenfassung der Ergebnisse mit allen Mitarbeitern des Aftersales.

Begleitendes Dokument: [Tabelle Erfassungsbogen „Nacharbeiten“ und „Rückkehr in die Werkstatt“-Arbeiten](#)