

# Recall Management

Leistungsbild

Version 2.0 | 09.03.2020

© 2020 THOST Projektmanagement GmbH



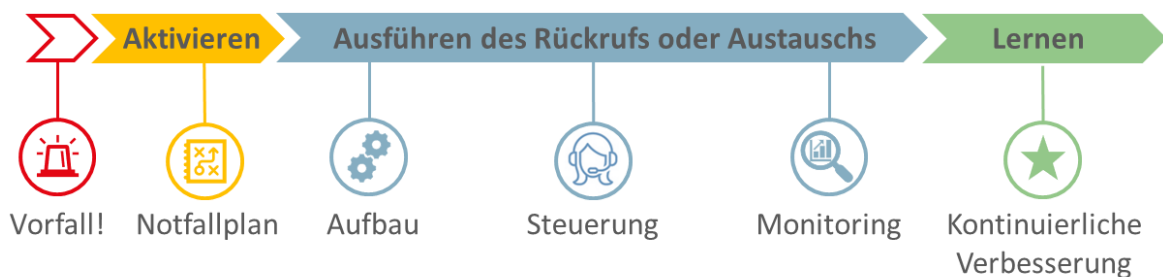
Fast täglich wird in Deutschland ein Produktrückruf bekannt - von Konsumgütern über Batterien bis zu technischen Zulieferteilen, Großgeräten, Autos oder Software. Die Kosten belaufen sich pro Produktrückruf im Schnitt auf 11 Mio €. Die Schäden übersteigen diese Zahl oft um ein Vielfaches.

Übergeordnete Zielsetzungen sind:

- **Sicherheit** und **Qualität** der Produkte am Markt schnellstmöglich wiederherstellen
- **Auswirkungen** auf Marke und Image minimieren und gestalten
- Interne **Aufwände minimieren** und **Störungen** in nicht betroffenen Bereichen der Supply Chain **vermeiden**

THOST bereitet Kunden auf Produktrückrufe oder -austausche vor und steuert deren Durchführung. Ziel unserer Leistungen ist der termin- und qualitätsgerechte Abschluss sowie die versicherungskonforme Dokumentation von Produktrückrufen oder -austauschen.

Unsere Leistungen gliedern sich in **drei Phasen**: Aktivieren, Ausführen und Lernen.



## AKTIVIEREN

Ziel der Aktivierungsphase ist das schnelle Herstellen von Transparenz, Struktur und Handlungsfähigkeit mit:

- Durchführung Krisenstab-Meeting zur **Bewertung der Risikostufe** und Ableitung von kurz-, mittel-, langfristigen Korrekturmaßnahmen sowie Rückruf-/ Austauschstrategien
- Durchführung **Kick-Off mit Rückrufteam**
- Erstellung eines **Kommunikationsplans** mit relevanten Akteuren inkl. Ableitung von Melde- und Informationspflichten
- Gestaltung und Festlegung des gesamten **Rückrufprozesses** (Rollen und Verantwortlichkeiten) sowie von **Teilprozessen** wie z.B. Kommunikation, Materialflüsse, Dokumentations- und Rechnungsfluss

**Arbeitsergebnis: Handlungsfähiges Recall-Team mit vereinbarten Rollen, Verantwortlichkeiten, Scope und Zielsetzung**

## AUSFÜHREN

Ziel der Ausführungsphase ist die qualitäts- und termingerechte Abwicklung des Rückruf- oder Austauschprojektes mit:

- Aufbau und Betrieb der **Projekt-Datenbank(en)** zur Steuerung des Rückrufs auf Item-Ebene sowie zur Dokumentation qualitäts- und versicherungsrelevanter Daten
- Aufbau und Pflege eines **(digitalen) Dokumenten-Archives** für Ausschreibungen, Verträge, Berichte, Rechnungen
- Steuerung der **Kommunikation**, ggf. Erstellung von Mustern und Vorlagen
- Erstellung **Mengengerüst** sowie Bedarfs-/ Produktions-/ Beschaffungsplanung
- Erarbeitung und Umsetzung von **Distributionskonzepten** (Reihenfolge-/Tourenplanung, Ersatzteillieferungen, Servicetermine, Incoterms, Außenhandelsbestimmungen, usw.)
- **Ausschreibung und Beauftragung von Partnern**
- Koordination von **Kundenschnittstellen** sowie **Prüf-/ Austausch-/ Rückholterminen**
- Koordination von **Logistikdienstleistern** für Versand und Lagerung
- Koordination, Prüfung und Dokumentation von **Serviceberichten und Rechnungen**
- Durchführung des **Berichts- und Besprechungswesens**
- Durchführung von **Abweichungsanalysen** und Erarbeitung von **Korrekturmaßnahmen**
- Erstellung **Projektabschlussbericht** inkl. Datenbanken, Projektorganisation und Prozessdokumentation
- Durchführung **Projektabschlussgespräch** mit Abschlusspräsentation und -bericht

**Arbeitsergebnis: Abschlussbericht des Produktrückrufs oder -austauschs**

## LERNEN

Ziel der Lernphase ist die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen mit:

- Optimierung des **Notfallplans**
- Sammlung **Lessons Learned** für KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess), ggf. als Workshop
- Ableitung möglicher **Maßnahmen zur Fehlervermeidung und nachhaltiger Qualitätssicherung**
- Ableitung von **Frühindikatoren** für zukünftige Krisensituationen

**Arbeitsergebnis: Optimierter Notfallplan**