

Zarządzanie zwrotami gwarancyjnymi w branży automotive

Agenda:

1. Wymagania IATF w odniesieniu do zwrotów gwarancyjnych:
 - 8.5.5.1 Informacje zwrotne z serwisu
 - 9.3.2.1 Dane wejściowe do przeglądu zarządzania – uzupełnienie
 - 9.1.2.1 Zadowolenie klienta – uzupełnienie
 - 10.2.5 Systemy zarządzania gwarancjami
 - 10.2.6 Reklamacje klienta i analiza zwrotów z rynku
2. Wytyczne dla zwrotów gwarancyjnych w odniesieniu do wymagań specyficznych klientów (CSR) wraz z przykładami danych dot. IPTV:
 - Stellantis-FCA – CQI-14 Automotive Warranty Management
 - General Motors
 - Ford
 - VW – No Trouble Found (NTF) w odniesieniu do Field Failure Analysis (VDA FFA)
 - BMW – przykład IPTV
3. Podstawowe pojęcia:
 - IPTV – Incidents Per Thousand Vehicles (R/1000, C1000)
 - Technical Factor + case study
 - No Trouble Found
 - MiS – Months in Service
4. Daimler - wymagania gwarancyjne:
 - Mercedes-Benz Special Terms
 - MBN 10448 – Field Failure Analysis
5. Działania prewencyjne klienta oraz organizacji:
 - Testy niezawodnościowe
 - Quality Tracking
 - Testy przeprowadzane przez klientów wewnętrznych
 - Wizyty w lokalizacjach klienta odnośnie przeprowadzania szkoleń produktowych, przemieszczania komponentów oraz line walk
6. Sposoby współpracy z klientami odnośnie przeprowadzania analiz dla zwrotów gwarancyjnych:
 - Pozyskiwanie informacji z organizacji odnośnie ustalonych okresów gwarancyjnych (przebieg, miesiące użytkowania).
 - Definiowanie Technical Factor oraz przepływu sztuk z sieci gwarancyjnej
 - Czynności do przeprowadzenia przez dealera przed odesłaniem sztuki
 - Sposoby raportowania wyników analizy do klientów (pie chart, occurrence chart ect)
 - Metody statystyczne przy definiowaniu analizy ryzyka – rozkład Weibull'a:

- praktyczne przedstawienie na podstawie oprogramowania Minitab
- Metody statystyczne przy definiowaniu analizy ryzyka- ppm's (wraz z case study).

7. Najlepsze praktyki:

- Weryfikacja danych przesyłanych przez klientów
- Rozliczanie faktur (Stellantis-FCA)
- Działalność: Flying Doctor / Man in the Van
- Informacja zwrotna do rezydentów w zakładach produkcyjnych oraz ich wykorzystanie przy współpracy z jakością zakładów klienta

Uczestnik nauczy się:

- Jak rozpocząć współpracę z klientem w odniesieniu do zarządzania zwrotami gwarancyjnymi
- Od kogo w organizacji uzyskać informacje, które będą użyteczne podczas współpracy z klientem
- Jak rozpocząć działalność wewnątrz organizacji odnośnie definiowania poprawnego przepływu zwrotami gwarancyjnymi i wsparcia stacji dilerskich
- metod prezentowania danych do klienta
- Jak dane z gwarancji mogą być wykorzystane w celu budowania relacji z zakładami klienta do których są wysyłane części

Korzyści dla przedsiębiorstwa:

- Redukcja kosztów związanych z gwarancją w organizacji
- Pozytywny wpływ na budowanie długoterminowych relacji z klientem w odniesieniu do zarządzania zwrotami gwarancyjnymi
- Lesson Learned z działań podjętych po zgłoszeniach gwarancyjnych, uwzględnione przy kwotowaniu nowych projektów

Daty szkoleń otwartych:

Daty szkoleń otwartych dostępne są bezpośrednio na stronie internetowej.

Cena:

1990 zł netto / 2447,7 zł brutto

Dla każdego następnego uczestnika z tej samej firmy – 10% rabatu

Szkolenie zamknięte możliwe są do przeprowadzenia bezpośrednio u klienta lub zdalnie. W razie szczegółowych informacji uprzejmie prosimy o kontakt z biurem.

Cena obejmuje:

- uczestnictwo w szkoleniu
- materiały szkoleniowe
- certyfikat
- bufet kawowy
- 12 miesięcy konsultacji dla uczestników szkolenia

Czas trwania:

2 dni