

# Garantiekonzept Ardo-Produkte



## Problemstellung

Die Ardo medical AG stellt unter Anderem Stillhilfen her. Trotz allen Bemühung des Herstellers für sichere und leistungsfähige Produkte, können Produktfehler auftreten. In einem solchen Fall sind die Anwenderinnen auf schnelle und angemessene Reaktion angewiesen.

Zurzeit wird die Garantieleistung in der Ardo medical AG nicht einheitlich gehandhabt. Daraus ergeben sich viele Unsicherheiten sowie unterschiedliche Behandlungen von gleichen Sachverhalten. Mithilfe eines Garantiekonzepts soll eine Vereinheitlichung ermöglicht werden

## Vorgehen

In einem ersten Schritt erfolgte eine Literaturrecherche, um die Thematik aus theoretischer und regulatorischer Sicht zu ergründen. Darauf folgte eine Standortbestimmung in Form einer Dokumentenanalyse bei der Ardo medical AG. Diese zeigt sowohl die verwendenden Begriffe und Prozesse wie auch die Firmenkultur auf. Mögliche Lösungskonzepte konnten aus der Dokumentenanalyse bei Mitbewerbern abgeleitet werden. Die Interpretation und Zusammenführung der Grundlagen sowie der Dokumentenanalysen führten zur Definition der Anforderungen zur Erstellung des Garantiekonzepts.

## Ergebnisse

Das Ergebnis der Arbeit ist ein Garantiekonzept bestehend aus einem Glossar und Prozessdefinitionen. Die Begriffsdefinitionen ermöglichen ihre einheitliche Verwendung und die Prozessdefinitionen den strukturierten und gleichbleibenden Ablauf. Um die Eingliederung in die bestehende Prozesslandschaft der Ardo medical AG zu vereinfachen, wurden Auswirkungen und nötige Veränderungen ebenfalls festgehalten.

Jenny Estermann

Betreuer: Dr. Thomas Schlieper  
Expertin: Dr. Margit Widmann