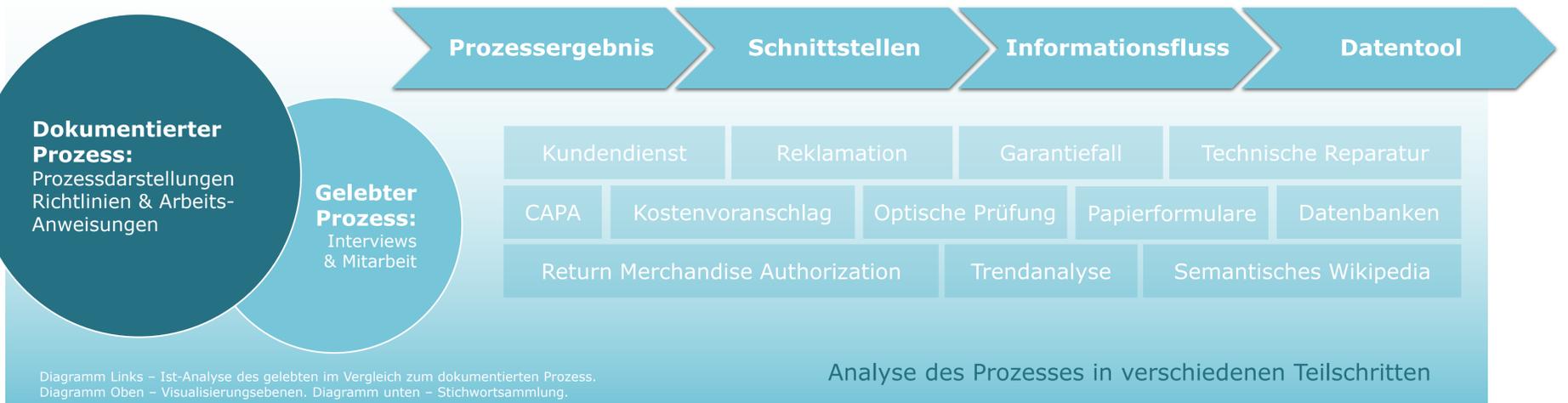


Bachelorthesis Medizintechnik

Umfassende Optimierung des Ereignismanagement-Workflows



Problemstellung

Bei der Optimierung des Ereignis-Management Workflows geht es um Prozess Alignment. Bei den zu optimierenden Prozessen handelt es sich um den Reklamationsprozess und um die Thematik der Produktüberwachung nach der Inverkehrbringung.

Der Ereignismanagementprozess umfasst die Kundenrückmeldungen wie Service- und Garantieleistungen, Reparatur-Aufträge sowie Vigilanz, Audit-Findings, interne und externe Wareneingangs-Rückmeldungen und die entsprechende Datenverwaltung. Dieser dient als Grundlage für weitere qualitätssichernde Prozesse, welche anhand der Marktrück-Meldungen die Produktpflege massgeblich beeinflussen.

Die Aufgabe ist es die Prozesse neu zu gestalten um die Effizienz zu steigern, da Papierdokumente, redundante Datenbank-Pflege und Excel-Dateien das System verlangsamen.

Lösungsmethodik

Das Prozessalignment wird durch Analyse der bestehenden Prozesse erarbeitet. Diese werden in dokumentierte Prozesse, in gelebte Prozesse aufgeteilt und in verschiedenen Prozess-Ebenen visualisiert: Informationsfluss, Ergebnis, Tools und Schnittstellen. Danach werden Lastenheft für den Prozess sowie das neue Prozesswerkzeug definiert und neue Versionen vorgestellt.

Resultate

Bei der Analyse fällt auf, dass die dokumentierten Prozesse Abweichungen zu den gelebten Prozessen aufweisen. Zusätzlich sind die Datenbanksysteme pflegeintensiv und erlauben nur komplizierte Auswertungsmöglichkeiten. Die Formulare des Reklamationsprozesses dienen teilweise als internes Kommunikationsmittel und erscheinen mehrfach in verschiedenen Arbeitsschritten.

Die neuste Version der Prozesse zeigt eine zentralisierte Datenbankstruktur mit

Hauptmerk für den Kundendienst und die Abarbeitung der Reparaturanfragen. Dennoch sind die Schnittstellen klar definiert und Auswertungen sowie Trendanalysen sollen als periodische Dokumente spezifisch und automatisch möglich sein. Die Etablierung folgt im Frühjahr 2023.

Michèle Hänzi

Hauptbetreuer
Prof. Dr. Silvio Di Nardo

Experte
Bernhard von Allmen

Kooperationsfirma
Haag-Streit AG



Look closer. See further.