

Optimierung der Markt-Feedback-Prozesse der Bernafon AG

Studiengang: EMBA General Management

Der Hörgerätehersteller Bernafon AG erhält von seinen Kunden Feedback über seine Produkte. Die Einführung eines neuen Feedback-Prozesses soll die Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen effektiver und schneller machen. Die Etablierung neuer Möglichkeiten zur Feedbackabgabe soll die Endkunden und Hörakustiker zu mehr Rückmeldungen stimulieren.

Ausgangslage

Die Bernafon AG ist ein Hörgerätehersteller der dänischen William Demant Holding. Sie entwickelt, produziert und verkauft Hörgeräte und das dazu passende Zubehör. Bernafon vertreibt ihre Hörgeräte via Verkaufsgesellschaften und Distributoren an die Hörakustiker. Diese verkaufen die Hörgeräte an die Endkunden. Sowohl von den Akustikern als auch von den Endkunden bekommt Bernafon über verschiedenste Kanäle Feedback zu ihren Produkten.

Ziel

Das Ziel dieser Masterthese ist es, eine detaillierte Situationsanalyse über die bestehenden Feedbackabläufe zu erstellen. Im Anschluss an die Analyse soll ein Prozess erarbeitet werden, aus welchem hervorgeht, wie das Feedback effizient angenommen, bearbeitet und umgesetzt werden kann. Der Prozess beinhaltet alle Stationen von der Feedbackabgabe bis zur Rückmeldung an den Feedbackgeber, dass das Problem behoben bzw. sein Vorschlag umgesetzt wurde. Dieser Prozess soll mit einer geeigneten Softwarelösung unterstützt werden.

Um die Anzahl der Rückmeldungen zu erhöhen, sollen Ideen entwickelt werden, wie die Endkunden und die Hörakustiker motiviert werden können, Feedback an Bernafon zu melden.



Ergebnisse

Die Situationsanalyse zeigt, dass es keinen verbindlichen Ablauf für die Bearbeitung von eingegangenen Feedbackmeldungen gibt. Die Bearbeitung ist unkoordiniert und ineffizient.

Unter Zuhilfenahme von Literatur über das Beschwerdemanagement wird ein End-to-End-Prozess für die direkte Feedbackbearbeitung erstellt. Der Prozess beinhaltet Schnittstellen zu internen Entwicklungsprozessen. Die Anforderungen an die Software, die den Prozess unterstützen soll, werden definiert. Für die Feedbackstimulation und die Feedbackannahme werden konkrete Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

Der für die Umsetzung nötige Massnahmenplan und die Kostenaufstellung für die Einführung wird erstellt. Die Kosten für den laufenden Betrieb werden berechnet und die Kriterien für die Erfolgskontrolle werden definiert.

All diese Angaben liefert dem Management die nötigen Informationen, um die Umsetzung dieses Projektes beschliessen zu können.

Fazit

Der Feedback-Bearbeitung wird bei Bernafon eine zu geringe Bedeutung beigemessen; dies zeigt sich in der momentanen Situation. Dabei liegt in dem Feedback, das Kunden von sich aus abgeben, ein grosses Potential. Durch diese Rückmeldungen können Produkte besser an die Kundenbedürfnisse angepasst werden und man gibt den Kunden das Gefühl, dass man sie ernst nimmt. Durch eine verbesserte Stimulation sorgt man für eine erhöhte Feedbackabgabe, die zu breiter abgestützten Entscheidungen über Verbesserungen führt und die das Verständnis für die Bedürfnisse des Marktes erhöht.

Bernafon sollte daher den Feedbackprozess, unterstützt von einer Softwarelösung, möglichst bald einführen und im Anschluss die Massnahmen zur Feedbackstimulierung umsetzen.



Fritz Rieger