

ABSTRACT

Die effiziente Bearbeitung von Produktreklamationen spielt eine entscheidende Rolle für Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg. Diese Arbeit widmet sich der Analyse und Optimierung von Rückführungsprozessen potenziell kontaminierter Einweg-Medizinprodukte in der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz) und strebt an, durch verbesserte Sicherheitsstandards und Prozesseffizienz sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Unternehmensreputation zu stärken. Im Fokus steht die Frage, wie bestehende Prozesse optimiert und Mängel sowie Verbesserungspotenziale identifiziert werden können. Die Arbeit untersucht internes Feedback und praktische Erfahrungen um konkrete Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Implementierung in der DACH-Region zu entwickeln, mit dem Ziel der späteren Ausweitung auf Europa. Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften im Versandprozess und die Ableitung von Handlungsempfehlungen aus identifizierten Mängeln tragen zur Steigerung der Prozessqualität bei.