

## Kurzbeschreibung & Zweck

Die TGW-Methode (Things Gone Wrong) dient dazu, die Anzahl von Beschwerden, Reklamationen oder Support-Anfragen zu messen und systematisch zu analysieren, um Prozesse zu verbessern, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

## Ereignisse

Informationen sammeln

## Dimensionen

Produktqualität

## Aufwand

3 - mittel

## Kompetenz

2 - Beginner

## Dauer

über 4h

## Rahmenbedingungen & Vorbereitung

**Du brauchst dafür:** Es werden Daten über Beschwerden, Reklamationen oder Support-Anfragen benötigt, sowie eine festgelegte Einheit zur Messung (z. B. Beschwerden pro 1.000 Bestellungen).

**Vorbereitung:** Es sollten ein klar definierter Bewertungsmaßstab, spezifische Prozessbereiche und geeignete Datenerfassungsmethoden (z. B. Kundenumfragen, Berichte) vorbereitet werden.

## Wofür gut geeignet?



Die TGW-Methode eignet sich hervorragend, um die Kundenzufriedenheit quantitativ zu messen, Schwachstellen in Prozessen aufzudecken und als Basis für strategische Verbesserungsmaßnahmen. Sie kann in vielen Bereichen eingesetzt werden, darunter:

Kundendienst und Support: Häufigkeit und Art von Support-Anfragen analysieren.

Qualitätsmanagement: Bewertung der Produktqualität durch Reklamationen.

Prozessoptimierung: Identifikation von Engpässen und ineffizienten Prozessen.

Logistik und Lieferung: Auswertung von Fehlern wie verspätete Lieferungen.

Kundenzufriedenheitsstudien: Ableitung von Verbesserungen aus Kundenfeedback.

## Fragen und Antworten

### Frage 1: Wie wird der TGW-Wert berechnet?

Die TGW-Messgröße ergibt sich aus der Anzahl der Beschwerden geteilt durch eine definierte Einheit, z. B. Beschwerden pro 1.000 Bestellungen oder 10.000 ausgelieferte Artikel.

### Frage 2: Was zählt als "Things Gone Wrong"?

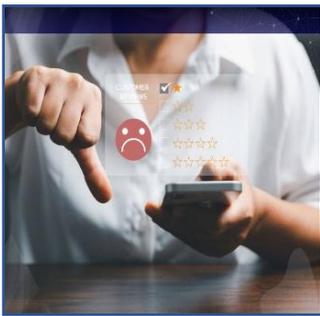
Beschwerden, Reklamationen, Support-Anfragen oder andere Abweichungen, die die Kundenerfahrung negativ beeinflussen, zählen dazu.

### Frage 3: Kann die TGW-Methode für Dienstleistungen verwendet werden?

Ja, die Methode ist auch für Dienstleistungen geeignet, z. B. um Beschwerden pro durchgeführter Dienstleistung zu messen.

### Frage 4: Wie wird der TGW-Wert in die Verbesserung integriert?

Basierend auf der TGW-Analyse werden Maßnahmen entwickelt, um Fehlerquellen zu beseitigen, Prozesse zu optimieren und den TGW-Wert langfristig zu senken.



## Kurzbeschreibung & Zweck

Die TGW-Methode (Things Gone Wrong) dient dazu, die Anzahl von Beschwerden, Reklamationen oder Support-Anfragen zu messen und systematisch zu analysieren, um Prozesse zu verbessern, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

## Ereignisse

Informationen sammeln

## Dimensionen

Produktqualität

## Aufwand

3 - mittel

## Kompetenz

2 - Beginner

## Dauer

über 4h

## Wie kannst Du es nutzen?

Schritt 1:

### Festlegen der Messgröße

Um die TGW-Methode anzuwenden, wird zunächst eine geeignete Messgröße definiert, z. B. "Beschwerden pro 1.000 Bestellungen". Diese Einheit sollte zur Struktur und den Zielen des Unternehmens passen. Dabei ist es wichtig, klar zu definieren, welche Beschwerden oder Reklamationen erfasst werden (z. B. Produktmängel, Lieferprobleme, Support-Anfragen). Die Einheit wird zur Grundlage für die Analyse.

Schritt 2:

### Erfassen der Daten

Alle relevanten Daten über Beschwerden, Reklamationen oder Support-Anfragen werden gesammelt. Dies kann durch Kundenbefragungen, interne Berichte oder CRM-Systeme erfolgen. Wichtig ist, die Daten regelmäßig und vollständig zu erfassen, um repräsentative Ergebnisse zu erhalten. Die Erfassung sollte standardisiert werden, um Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Schritt 3:

### Berechnung des TGW-Werts

Die gesammelten Daten werden nun zur Berechnung des TGW-Werts genutzt. Beispielsweise: Ein Unternehmen liefert 10.000 Artikel aus und erhält 100 Beschwerden. Der TGW-Wert beträgt 0,01 (100 geteilt durch 10.000). Diese Berechnung gibt einen Überblick über die Häufigkeit der Fehler und dient als Basis für die Bewertung der Prozesse.

Schritt 4:

### Analyse und

Im nächsten Schritt werden die Ursachen für die gemessenen Fehler analysiert. Mithilfe von Tools wie Ishikawa-Diagrammen oder der 5-Why-Methode können die Hauptursachen identifiziert werden. Zusätzlich wird der TGW-Wert bewertet: Liegt er innerhalb eines akzeptablen Bereichs oder gibt es dringenden Handlungsbedarf?

Schritt 5:

### Maßnahmen & KVP

Basierend auf der Analyse werden Maßnahmen entwickelt, um die Fehlerquellen zu beseitigen. Dies können Prozessänderungen, Schulungen oder technische Verbesserungen sein. Der TGW-Wert sollte regelmäßig überprüft werden, um Fortschritte zu messen und den Verbesserungsprozess fortzusetzen. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) stellt sicher, dass der TGW-Wert langfristig gesenkt wird.



Deine Notizen