

Reklamations- und Fehlermanagement für mehr Kundenzufriedenheit und weniger Fehlerkosten

Schon wieder ist der gleiche Fehler passiert. Schnell die Auswirkungen beseitigen und dann wieder vergessen. Kosten und Ursachen ermitteln? Zu aufwändig, bringt doch nichts. Fehler passieren nun einmal, das ist nicht zu ändern.

Leider endet Fehler- und Reklamationsbearbeitung heute immer noch auf halber Strecke: bei der Fehlerbeseitigung. Eine konsequente Analyse der Fehlerursache, um zukünftige Fehler zu vermeiden, findet oft nicht statt. Die Möglichkeit zur Fehlerkostenreduzierung wird nicht genutzt.

Dabei ist es mit **Team Computing Reklamation_A** so einfach Fehlerdaten transparent darzustellen und auszuwerten, Maßnahmen zur Fehlerkostenreduzierung einzuleiten und zu überwachen.

Reklamation_A Übersicht...

- ➔ Management aller Arten von Fehlern und Reklamationen
- ➔ Workflow: Erfassung, Prüfung, Analyse von Reklamationen
- ➔ Zuordnung Individueller Fehler- und Ursachenkataloge
- ➔ Termin und Statusüberwachung
- ➔ Kostenerfassung
- ➔ Maßnahmenmanagement und Bewertung
- ➔ Umfangreiche Auswertungen
 - Fehler und Ursachen nach Fehleranzahl oder entstandener Kosten zur Analyse von Fehler- und Kostenschwerpunkten
 - Fehleranzahl und Kosten nach Zeitintervall zur Erfolgsüberprüfung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- ➔ universell einsetzbar und
- ➔ einfache individuelle Anpassung!

Reklamation_A Vorteile...

Reklamation_A erfüllt branchenübergreifend alle Anforderungen an Fehler und Reklamationsmanagement. Das besondere ist die vollständige Integration in das Informationsmanagementsystem Docuframe. Docuframe bietet dem Anwender

- ➔ ein einheitliches Kommunikationssystem für Telefon, Fax, E-Mail
- ➔ in Verbindung eines Dokumentenmanagementsystems für alle internen und externen Dokumente
- ➔ und die Möglichkeit der individuellen Prozesssteuerung durch Workflows (softwaregesteuerte Abläufe)

Die Mitarbeiter greifen mit einem Programm auf alle notwendigen Daten zu oder erhalten diese automatisch in ihrem Posteingang. Damit ist die Reklamationsbearbeitung keine Insellösung mehr für Spezialisten, sondern Teil des Gesamtinformationssystems.

Reklamationsbearbeitung und Fehleranalyse integriert in die täglichen Arbeitsprozesse aller Mitarbeiter ermöglicht erst die effiziente Durchführung und Überwachung von Korrekturmaßnahmen zur Fehlervermeidung.

Ihr Kunde wird zufrieden sein, weil Fehler insgesamt reduziert werden und Reklamationen schneller und effizienter bearbeitet werden. Er bedankt sich mit neuen Aufträgen.

Sehen Sie auf der nächsten Seite wie Reklamation_A im Detail arbeitet...

Vorgangsbearbeitung Reklamation

Der Kunde reklamiert schriftlich per Fax oder E-Mail. Sofort wird bei Eingang ein Reklamationsvorgang erstellt und diesem alle notwendigen Informationen, Dokumente und Bilder zugeordnet. Über einen Verteiler wird die Reklamation automatisch an alle beteiligten Mitarbeiter geschickt. Im Posteingang des verantwortlichen Mitarbeiters kann sie direkt bearbeitet werden. Jede Änderung ist für Vorgesetzte und Mitarbeiter auf Abruf oder automatisch sofort verfügbar.

Fehlerbearbeitung

Parallel zu ersten Sofortmaßnahmen beginnt der Workflow der Fehlerbearbeitung durch:

- ➔ Fehlerprüfung
handelt es sich wirklich um einen Fehler oder Mangel?
- ➔ Fehleranalyse
was ist die eigentliche Ursache
durch welche Korrekturmaßnahmen kann ein Wiederauftreten verhindert werden?

Reklamation_A unterstützt die Bearbeitung durch

- ➔ Kategorisierung von Fehler- und Ursachearten zur späteren Ermittlung von Fehler- und Ursachenschwerpunkten
- ➔ Erfassung und automatische Zuordnung von Kosten
- ➔ intelligente Bereitstellung von Wissen der gesamten Reklamations- und Fehlerhistorie

Die Wissensdatenbank macht Zusammenhänge transparent:

- ➔ erlaubt Verknüpfung und Überwachung ähnlicher Reklamationen, z.B. gleiches Produkt
- ➔ zeigt für für aktuelle Fehler- und Ursachenarten die Fehlerhistorie

Mit dem Wissen der Vergangenheit können sofort potentielle Maßnahmen beurteilt und schnell präzise Entscheidungen getroffen werden.

Status und Terminüberwachung

Selbstverständlich können Status und Termine überwacht werden von

- ➔ Bearbeitung Reklamationen
- ➔ Ergebnis Fehlerprüfungen
- ➔ Ergebnis Fehleranalysen
- ➔ Bearbeitung Maßnahmen
- ➔ Bewertung Maßnahmen

Zu jeder Reklamation wird übersichtlich der Bearbeitungsstand angezeigt, zu Fehlern, Maßnahmen und insgesamt entstandene Kosten. Workflows können individuell weitere Aktionen z.B. bei Terminüberschreitungen steuern.

Analyse und Verbesserung

Die zu Verfügung stehenden Auswertungsmöglichkeiten dienen vor allem

- ➔ der Ermittlung von Fehler- und Kostenschwerpunkten, die bei Betrachtung einzelner Fehler unter Umständen gar nicht auffallen.
- ➔ Der Erfolgsüberprüfung durchgeführter Verbesserungsmaßnahmen durch Vorher/Nachheranalysen

Lösungen für Ihr Qualitäts- und Informationsmanagement

Hubert Dix Team Computing
97922 Lauda-Königshofen ■ Frankenbergstr. 9 ■ Tel 09343/65650 ■ Fax 09343/65652
www.team-computing.de ■ info@team-computing.de