

Reklamationsmanagement für eine maximaleffiziente Produktion

REKLAMATIONEN ALS ELEMENTARER BESTANDTEIL DES QUALITÄTSMANAGEMENTS

Zu einem guten Reklamationsmanagement sollte nicht nur die reine Nachbearbeitung von Fehlern gehören, sondern gleichzeitig auch eine Fehleranalyse. Viele der auftretenden Fehler sind nämlich kein Einzelfall. Eine aus dem Reklamationsmanagement abgeleitete Ursachenanalyse des Kernproblems führt zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Produktionsergebnisse – und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit und mehr Effizienz Ihres Produktionsprozesses. Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten werden auf ein Minimum reduziert.

Mit der Reklamationsmanagementlösung „QDA“ unseres Produktgeber QDA SOLUTIONS haben Sie zu jeder Zeit eine komplette Übersicht über Ihre offenen Reklamationen und Maßnahmen sowie den Status der Bearbeitung.

Reklamationsmanagement-Software: einfach und zielgerichtet

Durch umfangreiche Konfigurations- und Customizing-Möglichkeiten, wie z.B. An- und Abschalten von Eingabefeldern, Umbenennen von Bildschirmtexten oder das Definieren von Pflichteingaben lassen sich bestehende Kundenprozesse optimal in unsere Softwarelösung integrieren. Workflows inklusive eines Eskalationsmanagements sind individuell definierbar.

In unserer Reklamationsmanagement-Lösung können Sie zwischen internen, externen oder Lieferantenreklamationen unterscheiden. Das Anlegen von selbst definierten Reklamationstypen ist zusätzlich möglich, wobei jedem einzelnen Reklamationstyp individuelle Workflows hinterlegt werden können.

Um mögliche Fehlerquellen schon frühzeitig auszuschließen, bietet unsere Softwarelösung zusätzliche automatische Ausfüllfunktionen und logische Abgleiche mit dem ERP-System, welche die eingegebenen Werte überprüfen.

Der Anwender wird so effizient, intuitiv und präzise durch die unterschiedlichen Reklamationsprozessschritte geführt.

Unsere Reklamationsmanagement-Lösung kann neben der eigentlichen Reklamationsbearbeitung auch eine exakte Ermittlung und Zuordnung der Reklamationskosten vornehmen, was die Erstellung von wirtschaftlichen Analysen und Managementauswertungen erheblich erleichtert. Die so ermittelten Kosten können dann bei Bedarf an das ERP-System weitergegeben werden.



8D-Reporte und Analyse leicht gemacht

Die in unserer Reklamationsmanagement-Lösung gesammelten Informationen können auf unterschiedliche Arten einfach, schnell und aussagekräftig in Reporte und Analysen umgewandelt werden. Die in der Software vorhandene Möglichkeit, Templates individuell zu erstellen und aus dem Programm heraus direkt anzusprechen, ist eine Schlüsselfunktion zum effizienten Arbeiten.

Die individuellen Vereinbarungen bezüglich Gestaltung und Inhalt von beispielsweise 8D-Reporten mit Ihren Kunden oder Zulieferern stellen so überhaupt kein Problem dar. Sogar die existierenden, schon heute ohne Programmunterstützung genutzten Vorlagen können als Basis dienen.

Modulare Lösungsstruktur für Ihr Qualitätsmanagement

Unsere Softwarelösung für das Qualitätsmanagement kann modular aufgebaut werden: Sie haben nur eine Infrastruktur, unabhängig von der Anzahl der eingesetzten Module. Die integrierte Softwarearchitektur bietet Schnittstellen zu PLM, CMM, ERP oder MES-Systemen. Durch Unicode unterstützt unsere Lösung mehrere Sprachen und ist somit optimal für einen weltweiten Einsatz. Die Software ist außerdem datenbankbasiert, kompatibel mit MSSQL, Oracle oder PostgreSQL und „Citrix Ready“.

Unsere Software bietet integrierte Anwendungssicherheit durch eine Benutzerrollendefinition und -verwaltung. Die Active-Directory-Unterstützung sorgt für eine nahtlose Integration in das bestehende Active Directory, QDA-Rollen-Synchronisation mit AD-Gruppen und Benutzer können unternehmensweit verwaltet werden. Die Unterstützung von PKI-Karten ist genauso sichergestellt wie die sichere Verschlüsselung der Daten durch den SSL/TSL-Standard. Dabei werden Sicherheitsstandards, wie zum Beispiel die Passwortverschlüsselung nach dem AES-256 Standard, ebenfalls eingehalten.

DIE VORTEILE UNSERER REKLAMATIONSMANAGEMENT-LÖSUNG IM ÜBERBLICK

 Kundenspezifische 8D-Reporte

 Flexible Auswertungen und PPM-Analysen

 Maßnahmenverfolgung

 Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

 Integration unterschiedlicher Arbeitsabläufe bei Reklamationen

 Komplexes mehrstufiges Beschwerdemanagement

[Kontaktieren Sie uns! →](#)