

CASQ-it QMP im Detail

DEFINITION DER UNTERNEHMENS-WORKFLOWS

- Grafische Definitionsoberfläche.
- Je nach Reklamationstyp Definition verschiedener Reklamationsabläufe wie beispielsweise Kunden-Reklamation, Lieferanten-Reklamation, interne Reklamation, Garantiefall, Hinweisreklamation, G8D-Verfahren usw.
- Festlegung der Ereignisse, die zu Folgemaßnahmen führen:
 - Start der Maßnahme.
 - Abschluss der Maßnahme.
 - Abbruch.
 - Kostenüberschreitung.
 - Terminüberschreitung.
 - flankierende Maßnahmen.
- Zuweisung von Mitarbeitern, Abteilungen, Teams, Kostenstellen.
- Bedingte Verzweigungen.
- Festlegung Maßnahmenwiederholungen in Schleifen.
- Definition von Eskalationsstufen in Wiederholschleifen.
- Verwendung von Textbausteinen.
- Formulierung maßnahmenabhängiger multilingualer E-Mails mit konkreten Feld-Inhalten aus der Reklamation und der konkreten Maßnahme.
- Hierarchische Workflow-Verknüpfung.

STEUERUNG DER REKLAMATIONEN

- Optimierter Arbeitsfluss durch automatische Aufgabenweiterleitung an die nachfolgende Stelle.
- Automatische Mailauslösung bei Anlage oder Abschluss von Maßnahmen.
- E-Mailinhalte mit konkreten Reklamationsdetails bereits im Mailtext.
- E-Mails mit Link bzw. Workflow-Object auf die Reklamation.
- Automatische Aufforderungen zu Entscheidungen bei bedingten Verzweigungen.
- Direkter Zugriff von der Maßnahme aus auf die Reklamation.
- Reklamationskostenerfassung.
- Kostenüberwachung mit Budgetvergleich und automatischer Mailauslösung bei Budget-Überschreitung.
- Serverseitige Terminüberwachung mit automatischer Mailauslösung bei Terminüberschreitung.
- Eskalationsmanagement bei wiederholten Fehlversuchen.
- Vorschau auf die geplanten Reklamationsmaßnahmen.