

Ihre Beanstandungsprozesse

Kontinuierliche
Verbesserung

Verhandlungen

CASQ-it RuF im Detail

BEANSTANDUNGSPROZESSE/ REKLAMATIONSVERFOLGUNG

- Spezielle, vereinfachte Erfassungsmaske zur Reklamationsannahme.
- Anpassbare Oberflächen der Reklamationsmasken.
- Konfigurierbarkeit für unterschiedliche Beanstandungsarten bis hin zu „kleinen“ internen Beanstandungen.
- Für jedes Feld einstellbare Katalogunterstützung.
- Fehlererfassung.
- Ursachenerfassung.
- Fehlerkostenerfassung, aufgeschlüsselt nach Kostenarten.
- Aufnahme von Dokumenten: Fehlerbeschreibungen, Texte, Fotos, Filme usw.
- Übernahme der Reklamationen aus WEP, ZP, WAP, QDE, PPAP/PPF.
- Reklamationsverfolgung nach Reklamationsstufen.
- Personenbezogene Terminverfolgung.
- Abbildung des 8D-Prozesses nach VDA-QMC oder QS 9000*.
- Abbildung eigener Reklamationsworkflows durch CASQ-it QMP.
- Mailauslösung durch CASQ-it QMP-Maßnahmen.
- Integrierte Maßnahmenverfolgung mit direktem Sprung in die Reklamationsbearbeitung.

ANALYSEN

- Fehlerhitlisten, aufgeschlüsselt nach Fehlerart, -ort.
- Reklamationsanalyse, aufgeschlüsselt nach Ursachen, Verursacher.
- Hitliste der Problemlieferanten, Lieferantengruppen.
- Hitliste der Problemkunden, Kundengruppen.
- Hitliste der Problemartikel, Artikelgruppen.
- Grafische Darstellung der Qualitätskennzahlen in Paretoanalysen: Kritische Artikel, Problemlieferanten, Kritische Kunden, Fehlerursachen, Verursacher, Fehlerarten, Fehlerorte, Maßnahmen usw.
- Qualitätskennzahlen nach Anzahl der Reklamationen, Fehlermengen, Kosten*, Fehleranteile*.
- Alter offener Reklamationen*.
- Alter und Dauer einzelner Bearbeitungsschritte*.
- Einbau der Analysen in die prozessorientierte Navigation.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

- Notwendige Verbesserungsmaßnahmen werden durch grafische und tabellarische Kennzahlanalysen aufgezeigt.
- Die Erfolgsüberwachung wird möglich durch Zeitanalysen* der Kennzahlen – im Monats- oder Jahresvergleich.
- Fehlerschwerpunkte lassen sich durch Filter per Mausclick bis ins Detail analysieren.
- Tabellarische Übersichtslisten sind mit grafischen Paretoanalysen direkt so gekoppelt, dass Reklamationschwerpunkte per Mausclick aus den Reklamationslisten gefiltert werden können.

* Expert-Version