



RuF

CASQ-it RuF

INDIVIDUALTRAINING

Reklamationen und Fehleranalyse

Modultraining CASQ-it RuF

Grundlagen

- Allgemeine Einführung in das CAQ-Modul CASQ-it Reklamationswesen- und Fehlerkostenanalyse
- Festlegung der Systemeinstellungen
- Anlegen von Stammdaten:
Artikelstammdaten/Kundenstammdaten/Lieferantenstammdaten
- Anlegen von Kostenstellen zur Fehlerkostenanalyse
- Anlegen von einfachen oder mehrstufigen Fehlerkatalogen

Reklamationserfassung- und Bearbeitung

- Festlegung von Reklamationsabläufen
- Benutzerabhängige Anpassung von Eingabemasken zur Reklamationserfassung und -weiterbearbeitung
- Annahme von Reklamationen
- Teamzusammenstellung für die Reklamationsweiterbearbeitung
- Lenkung von Reklamationen an die verantwortlichen Stellen
- Bearbeitung von Reklamationen
- Verfolgung von Reklamationen
- Überwachung der Durchführung von Maßnahmen
- Festlegung von Fehler- und Maßnahmenkosten

Reklamationsauswertung und Fehleranalyse

- Gesamtauswertungen
- Reklamationshistorien
- Entwicklung von Fehlern
- Fehlerschwerpunktanalysen
- Paretoanalysen
- Fehlerkostenanalyse
- Auswertungen über selbstdefinierte Listen

Der Teilnehmer erlernt bei dieser Schulung die Erfassung, Bearbeitung und Verfolgung von Lieferanten-/Kundenreklamationen und internen Fehlern, von der ersten Fehleranalyse über Stellungnahme, Maßnahmenverfolgung bis zum Reklamationsabschluss.

Modultraining firmenintern

- Dauer: 1-2 Tage nach Kenntnisstand der Teilnehmer
- Ort: Böhme & Weihs in Sprockhövel und Aalen bzw. nach Absprache in Ihrem Hause
- Kostenbeitrag/Termine: auf Anfrage

Basic-Modultraining firmenübergreifend

- Dauer: 1 Tag
- Ort: Böhme & Weihs in Sprockhövel und Aalen
- Kostenbeitrag/Termine: siehe Trainingskalender

