AMS Reklamation

Reklamationen professionell erfassen, steuern und nachhaltig lösen

Ein effizientes Beschwerdemanagement schafft Transparenz und trägt entscheidend zur Kundenzufriedenheit sowie zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung bei.

Mit dem Modul AMS Reklamation dokumentieren und verwalten Sie Kunden- und Lieferantenreklamationen zentral in einem Bereich. Reklamationen werden direkt den entsprechenden Auftragspositionen oder Fertigungsaufträgen zugeordnet. Ursachen lassen sich schnell analysieren und passende Maßnahmen unmittelbar einleiten. Der aktuelle Bearbeitungsstatus kann jederzeit nachvollzogen werden – von der Erfassung bis zum Abschluss oder zur Ablehnung.

Durch die optionale Anbindung an das AMS-Nachrichtensystem werden alle Beteiligten automatisch über zugewiesene Vorgänge informiert und der gesamte Reklamationsprozess effizient unterstützt.



Ihre Vorteile

Zentrale Reklamationsverwaltung
Kunden- und Lieferantenreklamationen erfassen, bearbeiten und lückenlos dokumentieren

Effiziente Maßnahmensteuerung
Ursachen analysieren, 8D-Reports erstellen und verantwortliche Mitarbeitende automatisch informieren

Volle Transparenz und Rückverfolgbarkeit
Reklamationen mit Auftragspositionen verknüpfen sowie jederzeit gezielt suchen und auswerten

Kundenservice optimiert
Schnelle Reklamationsprozesse erhöhen die Kundenzufriedenheit

Bildhinweis: Die dargestellten Bilder dienen der Veranschaulichung und können vom tatsächlichen Produkt abweichen.

Die Funktionen des AMS-Moduls Reklamation im Überblick

Allgemeine Funktionen:
- Reklamationen von Auftragspositionen und Fertigungsaufträgen verwalten/bearbeiten und dokumentieren
- Reklamation einzelner Chargen aus einem Fertigungsauftrag ebenfalls möglich
- Ursachen analysieren sowie qualitätsverbessernde Maßnahmen zuweisen
- Erstellung von 8D-Reports für das Qualitätsmanagement
- Auswertung und Kennzeichnung von Reklamationen als abgeschlossen oder abgelehnt (storniert)
- Verantwortliche Mitarbeiter informieren

Kunden- und Lieferantenreklamationen
Im AMS-Modul Reklamation lassen sich sowohl Kundenreklamationen als auch Reklamationen gegenüber Lieferanten (z. B. im Rahmen von Fremdvergaben) effizient bearbeiten und lückenlos dokumentieren.

Informationen an die Mitarbeiter
Bei Nutzung des optionalen AMS^{MSG} Nachrichtensystems können die verantwortlichen Mitarbeiter automatisch über den Status von Reklamationen sowie über anfallende Aufgaben informiert werden.

Such- und Listenfunktionen
Das Modul ermöglicht die Suche nach bestimmten Reklamationen und deren Ausgabe in einer Liste. Im Fall einer oder mehrerer reklamierter Chargen werden die einzelnen Chargennummern angezeigt.

Tabellarische Anzeige der Reklamation
Die zu einer Reklamation zugeordneten Auftragspositionen/Fertigungsaufträge werden tabellarisch mit folgenden Informationen angezeigt:
- Auftragspositionsnummer
- Fertigungsauftragsnummer
- Kundenname/-Nr.
- Teilebezeichnung/Teilenummer
- Werkstoff
- Menge/Gewicht

Detaillierter 8D-Report erstellbar
Zu jeder Reklamation lassen sich 8D-Reports als Berichte erstellen. Diese beinhalten:
- Bezugnahme (inkl. Kunde, Datum, Teile-, Auftrags.- und Reklamationsnummer)
- Fehlerbeschreibung und Ursache
- Aktionsgruppe (Verantwortliche Mitarbeiter)
- Korrekturmaßnahme und Erfolgskontrolle
- Bemerkungen

Benötigte Lizenzen:
AMS^{Reklamation}

Weitere empfohlene AMS-Erweiterungen:
AMS^{MSG} Nachrichtensystem
AMS^{BW} Bestellwesen

TTC Informatik GmbH
Stockumer Straße 28
D-58453 Witten
Tel. +49 (0)2302/1789280
E-Mail info@ttc-informatik.de
www.ttc-informatik.de

Änderungen vorbehalten