

Reklamationen

Die Qualität, Reinheit und durchstrukturierte Produktion eines Artikels stehen seitens der Hersteller und natürlich seitens der Kunden an höchster Stelle. Sie wird mithilfe der Qualitätssicherung geprüft und geplant.

Sollte es dennoch zu einer Beanstandung kommen, so können Reklamationen über dieses Programm erfasst und bearbeitet werden.

Grunddaten

Innerhalb der Grunddaten ist die Artikelklasse und der zu reklamierende Artikel zu wählen, wobei nur Artikel zur ausgewählten Artikelklasse auswählbar sind.

⇒ Die Artikelklasse kann einem Artikel im [Artikelstamm](#) zugeordnet werden. Bedenken Sie dabei, dass aus der Reklamation heraus **nur** Verkaufsartikel in der Liste erscheinen und ausgewählt werden können!!!

Markieren Sie nun die zutreffenden Kategorien **Reklamierender**, **Reklamation** und **Abschlussstatus**. Diese können zur Suche einer Reklamation als Filtereigenschaften dienen.

Als Begleitparameter kann eine bestimmte Charge angegeben werden.

Fehlerklasse → Wählen Sie für die Art des Fehlers zwischen **Hauptfehler**, **Nebenfehler** oder **kritischer Fehler** aus.

Kategorie Reklamierender → Wer hat reklamiert?

Kategorie Reklamation → Welcher Stelle ist die Reklamation zuzuordnen?

Grunddaten | Medizinprodukt | Kontaktdaten - Kunde | Behördliche Beanstandungen | **Reklamationsbeschreibung** | Rückmeldung QS | Lieferwes:

Reklamations-ID:

Artikelklasse:

Artikel-Nr.:

Marke:

Artikelbezeichnung:

Produktions Art:

Bearbeiter Reklamationsaufnahme:

Bearbeiter weiterführende Abteilungen:

Fehlerklasse:

Reklamations-Art:

Kategorie Reklamierender

Partnerarzt
 Patient
 Lieferant
 Behörde
 Sonstige

Kategorie Reklamation

Reklamation Produktqualität
 Reklamation Lieferwesen
 Reklamation Service
 Medizinprodukt

Reklamations Abschluss

Vorgang abgeschlossen ?
 Reklamation berechtigt ?
 Reklamation nicht nachweisbar
 Krise Meldung an GF

Sachbearbeiter QS:

Direktverantwortlicher:

Reklamations-Eingang:

Datum Erstreaktion an Reklamierenden:

Eingangsdatum QS:

Datum Reklamationsmusteranforderung:

Datum Reklamationsmustereingang:

Eingangsdatum Muster QS:

Datum Beantwortung durch QS:

Datum Antwort an den reklamierenden:

Ende der Reklamationsbearbeitung:

Dauer in Wochentagen insgesamt:

Charge	Verfall	Menge
RO140027277	11.03.2017	2 kg
RO140827882	13.08.2017	4 kg
		kg

Retoure

Ware retourniert?

Wareneingang der Retoure am:

angelegt am: 24.07.2014 geändert am: 26.01.2016 Anwender: Administrator

Geben Sie nun jeweils das Datum an. Diese sind ebenso in der Druckvorschau enthalten Die gesamte Dauer der Reklamation in Wochentagen lässt sich mit einem Klick auf die gepunktete Schaltfläche automatisch berechnen. Dazu muss jedoch das Datum des **Reklamationseingangs** und das Datum **Ende der Reklamationsbearbeitung** gefüllt sein.

Reklamations-Eingang:

Datum Erstreaktion an Reklamierenden:

Eingangsdatum QS:

Datum Reklamationsmusteranforderung:

Datum Reklamationsmustereingang:

Eingangsdatum Muster QS:

Datum Beantwortung durch QS:

Datum Antwort an den reklamierenden:

Ende der Reklamationsbearbeitung:

Dauer in Wochentagen insgesamt:

Retoure: Wurde der reklamierte Artikel zurückgesendet und als Retoure angenommen, so kann dieser Status durch einen Haken und das Datum des Wareneingangs der Retoure gesetzt werden.

Überprüfen Sie Ihre Angaben und wechseln Sie zum nächsten Reiter.

Medizinprodukt

Weiterführende Angaben zu einem Medizinprodukt werden hier jeweils angewählt:

Spezielle Angaben Medizinprodukt

<input type="checkbox"/> Verkaufssperre veranlaßt	<input type="checkbox"/> Fertigungsstopp	<input type="checkbox"/> Maßnahmen mit Kunden absprechen
<input type="checkbox"/> Meldung an DQS	<input type="checkbox"/> Rückrufaktion erforderlich	<input type="checkbox"/> Meldung an Behörde (DIMDI)
<input type="checkbox"/> Meldung an Medizinprodukte Sicherheitsbeauftragten		

Kontaktdaten

Hier werden sämtliche Kontaktdaten des Reklamierenden sowie die Form der Reklamationsanfrage- und Antwort erfasst.

Wird eine Reklamation weder Telefonisch noch Persönlich eingereicht, so können Schriftdokumente und andere Dateien eingefügt und anhand des Pfads eingebunden und zur Ansicht geöffnet werden:

Grunddaten | Kontaktdaten - Lieferant | Reklamationsbeschreibung | Rückmeldung QS | Produktqualität | Eingeleitete Maßnahmen | Interne Maß...

Form der Anfrage: Verkeimung ausserhalb Norm | Form der Antwort: Reklamation

Lieferant-Nr: 7130018
Name: BASF Demoadresse
Namenszusatz:
Strasse: Demostrasse 123
PLZ: 56712 | Ort: Nürnberg
Land:
E-Mail:
Telefon: +49 (0) 12345 6789-0
Fax: +49 (0) 12345 6789-15
Lieferschein-Nr:
Eingangs Dokument vom Reklamierenden
Dokumentenpfad:

Sind die Kontaktdaten erfasst, so kann als Beschreibung die komplette Definition der Reklamation als Fließtext erfasst werden.

Grunddaten I	Kontakt Daten - Lieferant	Reklamationsbeschreibung	Rückmeldung QS	Produktqualität	Eingeleitete Maßnahmen	Interne Maß
--------------	---------------------------	--------------------------	----------------	-----------------	------------------------	-------------

Hier kann die komplette Reklamationsbeschreibung als Fließtext erfasst werden!!!

QS - Rückmeldung

Analog zur Beschreibung der Reklamation werden im Reiter *Rückmeldung QS* mögliche Fehlerursachen dokumentiert und dem Reklamierenden beigefügt. Es können zusätzlich Dokumente eingebunden werden, um den Reklamierenden weitere Informationen zukommen zu lassen (etwa eine Beschreibung der Fehleranalyse oder die Ursache des Fehlers).

Um diese Informationen anzugeben, geben Sie bitte an, ob es sich bei dem reklamierten Artikel um einen **Erstfehler** oder um einen **Wiederholungsfehler** handelt und klicken Sie auf den nächsten **Reiter**.

Grunddaten I	Kontakt Daten - Lieferant	Reklamationsbeschreibung	Rückmeldung QS	Produktqualität	Eingeleitete Maßnahmen	Interne Maß
--------------	---------------------------	--------------------------	----------------	-----------------	------------------------	-------------

Fehlerhäufigkeit

Erstfehler Wiederholungsfehler

Beschreibung der Fehlerursache / Rückmeldung der QS

Beschreibung der Fehlerursache zur Rückmeldung der QS

Ausgangs Dokument an den Reklamierenden

Dokumentenpfad

Produktqualität

Tragen Sie hier die Qualität des geprüften Produkts ein. Im Bereich Reklamation ist hierbei das Dokumentieren der Produktqualität ein wichtiger Bestandteil und Voraussetzung der Qualitätssicherung.

Auch hier kann neben den Produkttyp und der Beschaffenheit eine optionale Beschreibung beigefügt werden.

Grunddaten I	Kontaktdaten - Lieferant	Reklamationsbeschreibung	Rückmeldung QS	Produktqualität	Eingeleitete Maßnahmen	Interne Maß
Art des Qualitätsmangels	Verkeimung ausserhalb Norm					
Produkt-Typ	Fertigware					
Beschaffenheit (Konsistenz) des Produktes	Fest					
Betroffene Person(en)	Konsumenten					
Beschreibung	Hier können Sie eine optionale Beschreibung der Produktqualität erfassen!!!					

Eingeleitete Maßnahmen - Interne Maßnahmen

Diese beiden Reiter beschreiben die eingeleiteten sowie die internen Maßnahmen für eine mögliche Umsetzung der Fehleranalyse.

Eingeleitete Maßnahmen

Tragen Sie hier nun die Maßnahme, die Verantwortlichen Personen sowie den Status der Maßnahme mit dem jeweiligen Datum ein. Es können mehrere Maßnahmen für eine Reklamation erfasst werden. Dazu benutzen Sie die folgenden Schaltflächen zum hinzufügen, entfernen oder zum auswählen einer bereits erfassten Maßnahme:



Kontaktdaten - Reklamierender Reklamationsbeschreibung Rückmeldung QS Eingeleitete Maßnahmen **Interne Maßnahmen**

offene Maßnahmen anzeigen Maßnahmen suchen

MaßnahmeID

Maßnahme

Beschreibung

Verantwortliche Personen

Bis wann soll die Maßnahme umgesetzt sein

Maßnahme umgesetzt und erledigt

Wann wurde die Maßnahme umgesetzt

Wurde das gewünschte Ziel erreicht

Abschluß-Bemerkung

Sind die Maßnahmen erfasst, so können diese gesucht und angezeigt werden. Benutzen Sie die dafür vorgesehenen Schaltflächen *offene Maßnahmen anzeigen* und *Maßnahmen suchen*.

offene Maßnahmen ⇒ Es wird eine Druckansicht aller offenen Maßnahmen angezeigt und kann bei Bedarf gedruckt werden

Maßnahmen suchen ⇒ Es öffnet sich ein neues Fenster, in der nach allen Maßnahmen, unabhängig der Reklamation, gefiltert werden kann

Interne Maßnahmen

Innerhalb der internen Maßnahmen, ebenso wie bei den eingeleiteten Maßnahmen, lassen sich Beschreibungen erfassen. Zudem lassen sich die einzelnen Maßnahmen als *erledigt* oder als *Ziel erreicht* markieren, mit der Unterteilung: *Sofortmaßnahmen*, *Korrekturmaßnahmen* **und** Maßnahmen der **Aufgabenstellungen**.

Diese werden auf dem Ausdruck einer Reklamation mit angezeigt.

Kontaktdaten - Reklamierender Reklamationsbeschreibung Rückmeldung QS Eingeleitete Maßnahmen **Interne Maßnahmen**

Sofortmaßnahmen

Verantwortlicher Erledigt

Enddatum Wurde das gewünschte Ziel erreicht ?

Beschreibung

Korrekturmaßnahmen

Verantwortlicher Erledigt

Wurde das gewünschte Ziel erreicht ?

Beschreibung

Aufgabenstellungen

Verantwortlicher Erledigt

Enddatum Wurde das gewünschte Ziel erreicht ?

Beschreibung