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 <u>Artikelstamm</u> 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 \rightarrow Wählen Sie für die Art des Fehlers zwischen Hauptfehler, Nebenfehler oder kritischer Fehler aus.

Kategorie Reklamierender \rightarrow Wer hat reklamiert?

Kategorie Reklamation → Welcher Stelle ist die Reklamation zuzuordnen?

Reklamation 100001
Grunddaten I Medizinprodukt Kontaktdaten - Kunde Behördliche Beanstandungen Reklamations_beschreibung Rückmeldung QS Lieferwes • Reklamations-ID 100001 Q Reklamations-Eingang 09.07.2014 09.07.2014 Artikelklasse Produkt V Datum Erstreaktion an Reklamierenden 09.07.2014 09.07.2014 Marke Eigenmarke V Datum Reklamationsmusteranforderung 22.01.2016 Produktions Art Eigenproduktion V Datum Reklamationsmusterenigang 21.01.2016 Bearbeiter Reklamationsaufnahme Administrator V Datum Antwort an den reklamierenden 23.01.2016 Bearbeiter weiterführende Abteilungen Administrator V Datum Antwort an den reklamierenden 23.01.2016 Fehlerklasse Hauptfehler Dauer in Wochentagen insgesamt 562 562 562
Kategorie Reklamierender Kategorie Reklamation Patient Reklamation Produktqualität Patient Reklamation Lieferwesen Lieferant Reklamation Service Behörde Medizinprodukt Sonstige Medizinprodukt Reklamation berechtigt? Sachbearbeiter QS Reklamation nicht nachweisbar Praktikant1 Direktverantwortlicher Mare retourniert? Wareneingang der Retoure am 15.07.2014

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	09.07.2014
Datum Erstreaktion an Reklamierenden	09.07.2014
Eingangsdatum QS	09.07.2014
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							
Verkaufssperre veranlaßt		Fertigungsstop		Maßnahmen mit Kunden absprechen			
Meldung an DQS		Rückrufaktion erforderlich		Meldung an Behörde (DIMDI)			
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 I Konta	aktdaten - 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 Dokumentenpfad						
PLZ	56712 Ort: Nürnberg						
Land							
E-Mail							
Telefon	+49 (0) 12345 6789-0						
Fax	+49 (0) 12345 6789-15						
Lieferschein-Nr							

Sind die Kontaktdaten erfasst, so kann als Beschreibung die komplette Definition der Reklamation 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 Kontaktdaten - Lieferant Reklamationsbe	schreibung Rückme	eldung QS E	Produktqualität	Eingeleitete Maßnahm	en In	terne Maî: 🔹 💽
Fehlerhäufigkeit		-Ausgangs [Dokument an o	den Reklamierenden		
Erstfehler Wiederholungsfehler		Dokumente	annfad		~	
Beschreibung der Fehlerursache / Rückmeldung de	er QS		, ipidu			
Beschreibung der Fehlerursache zur Rückmeldung der (QS 🔺					
	-					

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 - Lief	Reklamations <u>b</u> eschreibung Rückmeldung QS Produktqualität E	Eingeleitete Maßnahmen Interne Maß 🚹 🗎
Art des Qualitätsmangels	ceimung ausserhalb Norm 💌	
Produkt-Typ	igware 🔽	
Beschaffenheit (Konsistenz) des Produktes		
Betroffene Person(en)	sumenten 🔹	
Beschreibung	können Sie eine optionale Beschreibung der Produktqualität erfas	sen!!!

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

MaßnahmelD					
Maßnahme	Sicherung der Ware bis zum Beginn der Überprüfung				
Beschreibung	Sicherung der Ware bis zum Beginn der Überprüfung Weitere Verkeimung unterbinden				
Verantwortliche Personen Vertreter, Produktionleiter					
Bis wann soll die Maßnahme umgesetzt sein 01.02.2016					
Maßnahme umges	etzt und erledigt		H → H →* K		
Wann wurde die Maßnahme umgesetzt		29.01.2016			
Wurde das gewüns	chte Ziel erreicht	\checkmark			
Abschluß-Bemerk	ing	Hier eine abschließende Bemer	kung der eingeleiteten Maßnahmen!!!		
		L	Ý		

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

 $offene Maßnahmen \Rightarrow Es$ wird eine Druckansicht aller offenen Maßnahmen angezeigt und kann bei Bedarf gedruckt werden

 $Ma\beta nahmen \ suchen \Rightarrow$ 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 - Rek	amierender Reklamations <u>b</u> eschreibung R	Rückmeldung QS Eingeleitete Maßnahmen	Interne Maßnahmen
- Sofortmaßnahm	en		
Verantwortlicher	Administrator 🗸		Erledigt 🗹
Enddatum	03.02.2016	Wurd	le das gewünschte Ziel erreicht ? 🗹
Beschreibung	Sofortmaßnahmen - Beschreibung		
-Korrekturmaßna	hmen		
Ronekturmabila			
Verantwortlicher	Administrator 🗸		Erledigt 🗌
		Wurd	le das gewünschte Ziel erreicht ? 🗌
Beschreibung	Korrekturmaßnahmen - Beschreibung		
Aufgabenstellun	gen		
Verantwortlicher	Administrator 🗸		Erledigt 🗹
Enddatum	04.02.2016	Wurd	le das gewünschte Ziel erreicht ? 🗌
Beschreibung	Aufgabenstellungen - Beschreibung		^
			~
	L		