

Orthosoft®

Die führende Branchensoftware der michael martin GmbH&Co.KG



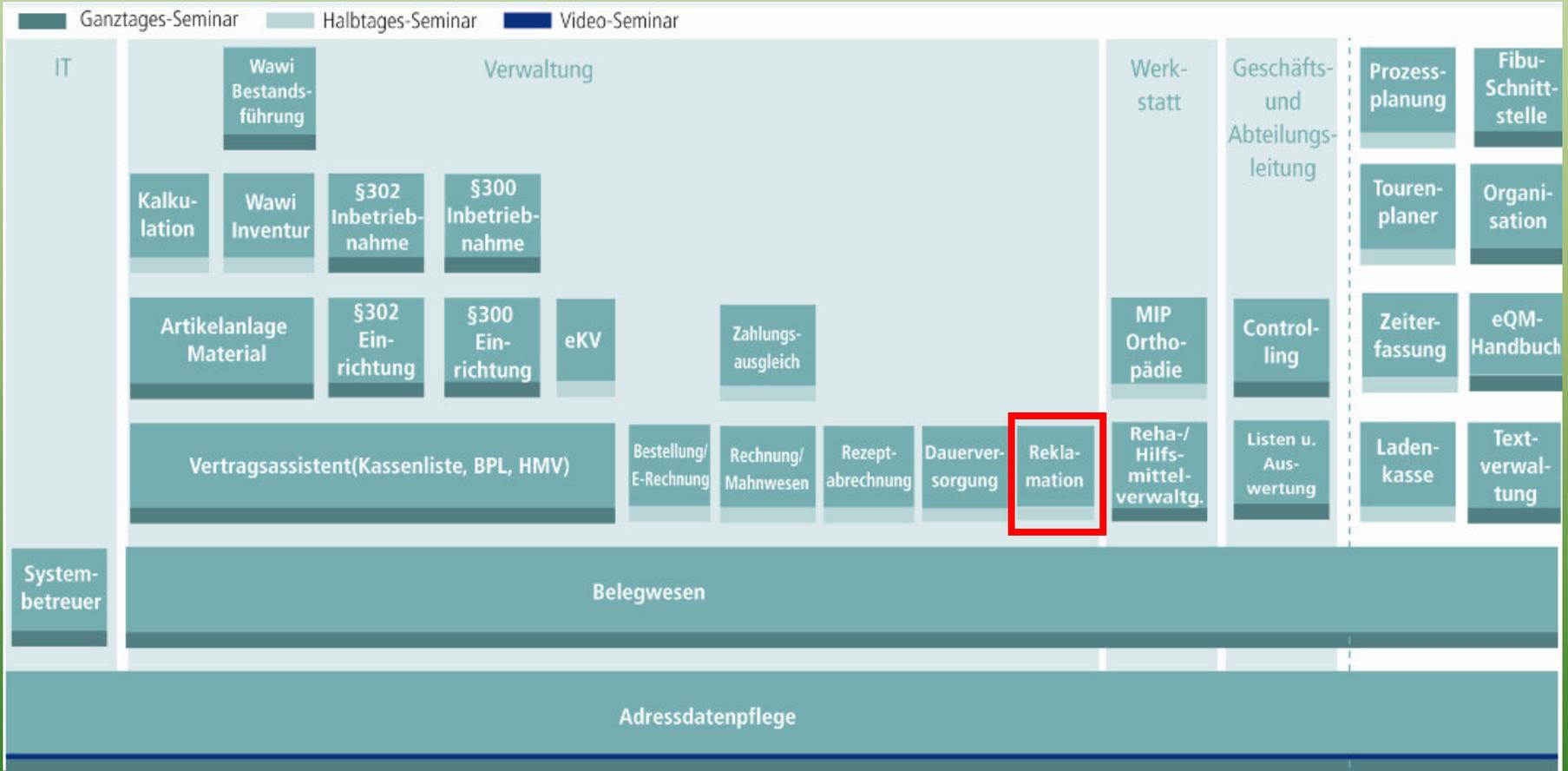
*Herzlich Willkommen
zum mmOrthosoft® Online Seminar*

Reklamationsmanager

Ziele des Seminars:

- Grundlagen zum Reklamationsmanagement
- Zusammenhänge und Einstellungen zum mmOrthosoft[®] Reklamationsmanager
- Reklamationen erfassen, abwickeln und auswerten

mmOrthosoft® Qualifizierungskonzept



Warum ein Reklamations-Management ?

- **In erster Linie zur Reduzierung und Vermeidung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten**
- Zur Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Chancen und eventuelle Risiken am Markt
- Zur Steigerung der Servicequalität, indem die Anliegen des Kunden zügig gelöst werden
- Zur Kundenbindung, um dem Kunden langfristig eine kontinuierliche Wertschöpfung aus der Geschäftsbeziehung zu bieten; Möglichst über die gesamte Lebenszeit der Kundenbeziehung hinweg.
- Zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden

Fazit:

Untersuchungen zeigen, dass Kunden, die sich mal beschwerten und deren Anliegen zur Zufriedenheit gelöst wurde, auf Dauer oft loyalere Kunden sind als solche, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten.

Zu den erwiesenen positiven Auswirkungen hoher Zufriedenheit gehören die Bereitschaft zu Wiederkauf, die Entscheidung für weitere Produkte des Anbieters sowie positive Erwähnung und Empfehlung des Unternehmens im Bekanntenkreis.

Schematischer Ablauf einer Reklamation:

In der Industrie ist das Verfahren zur Reklamationsbearbeitung in Europa weitestgehend standardisiert durch den **8D-Report** (D für Disziplinen oder Prozesse)

D1 Erfassen des Problems

D2 Problembeschreibung

D3 Sofortmaßnahmen festlegen

D4 Fehlerursache(n) feststellen

D5 Planen von Abstellmaßnahmen

D6 Einführen der Abstellmaßnahmen

D7 Fehlerwiederholung verhindern

D8 Würdigen der Teamleistung

Über Formblättern oder mittels **Branchensoftware** herausarbeiten des Kernproblems

Problembehebung und Schadensbegrenzung

zur späteren Beseitigung

im Hinblick auf spätere Vermeidung

es sind nur Prozessverbessernde Maßnahmen zulässig

zur Reduzierung der Fehlerquote

Gemeinsame Anstrengung würdigen und Erfahrungen austauschen

Abwicklung über mmOrthosoft®:

In mmOrthosoft® wird die Verwaltungsebene zur Abwicklung von Reklamationen in Anlehnung an den 8D-Report zur Verfügung gestellt.

HINWEIS:

mmOrthosoft® stellt zwar das Verwaltungswerkzeug zur Abwicklung und Auswertung von Reklamationen zur Verfügung, aber wie überall entscheidet letztendlich über Qualität und Effizienz der Abwicklung die Motivation der verantwortlichen Mitarbeiter!

Unsere Zentrale Wissensdatenbank unter F1 - F&A Datenbank

- In der F&A Datenbank sind alle Programmfunktionen ausführlich chronologisch beschrieben
- Hier finden Sie alle bisherigen Hotlineanfragen und die passende Antworten
- Die F&A Datenbank dient zur internen Wissensvermittlung unserer Hotlinekräfte
- Desweiteren sind dort alle Installationsanleitungen hinterlegt
- Über 2500 Fragen und Antworten sind bereits enthalten
- Täglich kommen ca. 10 neue Fragen & Antworten hinzu
- Eine Volltextsuche ist möglich

Beispiel 1: Reklamation auswerten

Beispiel 2: Reklamationen in Belegen und Adressen

Beispiel 3: Maßnahme bei Reklamationen

**Schauen Sie immer zuerst in die F&A Datenbank.
Wenn Sie nicht vollständig fündig werden, helfen wir Ihnen gerne über die Funktion Hotlineanfrage weiter.**

Durch diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, erarbeiten wir gemeinsam, ein immer besseres Handbuch.

The screenshot shows the 'Häufige Fragen und Antworten' (F&A) database interface. The window title is 'Häufige Fragen und Antworten' and the status bar shows 'Stand: 04.11.2010'. The interface includes a search bar, a tree view on the left, and a main table of questions and answers.

| ID | Datum | Modul | Text | Version |
|--------|----------|---------------------|--|-----------|
| 165825 | 13.07.11 | Patienten | Pat, Anlage, Alle Anzeigen - Pat, Anlage, All... | 2011.01.1 |
| 166142 | 13.07.11 | Warenwirtschaft | Q3 Warenzugang / Auslieferung 6. Das Pro... | 2011.02.1 |
| 165530 | 13.07.11 | Ladenkasse | Zahlungen eingeben | 2011.01.1 |
| 165622 | 13.07.11 | Material | MAT neues Suchfenster Filter "Status" Es ... | 2011.01.1 |
| 165841 | 12.07.11 | Patienten | Kurztaste für Infoblatt | 2011.01.1 |
| 165942 | 12.07.11 | Bestellungen | Wareneingang auf zentralen Lagerort | 2011.01.1 |
| 165824 | 12.07.11 | Vertragsassistent | Kundengruppe mitkopieren beim Verträge ko... | 2011.01.1 |
| 165747 | 12.07.11 | KV/Auftrag | KV kopieren mit "Versorgungsanzeige" | 2011.01.1 |
| 1565 | 12.07.11 | Fibu / Kontierpläne | Übertrag von Adressen in Datev | 2011.01.1 |
| 165631 | 12.07.11 | Ladenkasse | Ladenkasse - Kassenbon als Rechnung | 2011.01.1 |
| 165752 | 12.07.11 | Lieferscheine | Neue Druckoptionen | 2011.01.1 |

Funktion:
Beim Lieferschein gibt es neue Druckoptionen

1. LS Drucken neue Option
nur aktiv, wenn "ohne Preise" angeklickt ist:
 Sortiert nach 2. Artikelnummer
2. neue Option
 Gesamtgewicht der Lieferung

Bedienung:
Zunächst gibt es ein neues Feld im Artikelstamm:
Gewicht einer Abgabeeinheit in Kg (999.999).

Beim Druck
-> Lieferschein
-> Druck
-> Einstellungen

mmOrthosoft®

Seminar

Reklamations- manager

Gültig für Version 2013, Druckdatum 02.09.2014



Sehr geehrte Anwender,

unsere Branche steht vor großen Herausforderungen. Hoher Wettbewerbsdruck, sinkende Erlöse und ständige Veränderungen im Gesundheitswesen sprechen eine deutliche Sprache. Um Ihren Unternehmenserfolg zu sichern, müssen Sie sich noch intensiver um Ihre Kunden bemühen.

Dies wird erreicht, indem man andere Bereiche wie die aufwändige Verwaltung noch mehr strafft. Als Anbieter einer echten Branchenlösung bieten wir getreu unserem Motto:

...viel mehr als nur Software !

Lösungen für alle Verwaltungsbereiche an. Basierend auf dem Kostenvoranschlag, bis hin zur kompletten Abrechnung, über den Einsatz zeitsparender Büroprogramme wie Termin- und Zeitplanung, bis hin zu einem integrierten elektronischen Qualitätsmanagement Handbuch.

Oft wird nur ein kleiner Teil der vorhandenen Möglichkeiten ausgeschöpft. Mit diesem Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Software noch effektiver nutzen.

Sie werden feststellen, dass Sie das Gelernte binnen kurzer Zeit zum Vorteil Ihres Unternehmens einsetzen können.

Wir wünschen Ihnen dabei viel Erfolg.

Das ganze mm-Team mit der Geschäftsleitung:

Carmen & Michael Martin

1 Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Inhaltsverzeichnis | 3 |
| 2 | Einführung in das Reklamations-, bzw. Beschwerdemanagement | 4 |
| 2.1 | Ziele des Reklamations-, bzw. Beschwerdemanagements | 4 |
| 2.2 | Schematischer Ablauf einer Reklamation nach dem 8D-Report | 5 |
| 2.2.1 | D1 Erfassen des Problems | 5 |
| 2.2.2 | D2 Problembeschreibung | 5 |
| 2.2.3 | D3 Sofortmaßnahmen festlegen | 5 |
| 2.2.4 | D4 Fehlerursache(n) feststellen | 5 |
| 2.2.5 | D5 Planen von Abstellmaßnahmen | 5 |
| 2.2.6 | D6 Einführen der Abstellmaßnahmen | 5 |
| 2.2.7 | D7 Fehlerwiederholung verhindern | 6 |
| 2.2.8 | D8 Würdigen der Teamleistung | 6 |
| 3 | Einfaches Reklamationsmanagement | 7 |
| 3.1 | Funktionen | 7 |
| 3.2 | Standardablauf | 7 |
| 4 | Der Reklamationsmanager | 9 |
| 4.1 | Grundeinstellungen | 9 |
| 4.1.1 | Reklamationsfehler | 9 |
| 4.1.2 | Reklamationsmaßnahmen | 10 |
| 4.1.3 | Betreffzeilen zur Reklamationserfassung | 10 |
| 4.1.4 | ÜBUNG zu Grundeinstellungen | 10 |
| 4.2 | Aufbau des Reklamations-Ordners | 11 |
| 4.3 | Dokumentation des Reklamationsverlaufs | 12 |
| 4.4 | Reklamationsanzeige in der Beleghistorie | 12 |
| 4.5 | Reklamationserfassung direkt aus Vorgang | 13 |
| 5 | Auswertungen | 15 |

2 Einführung in das Reklamations-, bzw. Beschwerdemanagement

„Das Kapital eines Unternehmens sind seine Kunden“

Daher ist das Ziel eines Reklamations-, bzw. Beschwerdemanagements, dem Kunden langfristig eine kontinuierliche Wertschöpfung aus der Geschäftsbeziehung zu bieten; Möglichst über die gesamte Lebenszeit der Kundenbeziehung hinweg. Um keine Kunden zu verlieren ist es wichtig, dass das Unternehmen seine gesamten Aktivitäten in Marketing, Vertrieb und Service konsequent auf die Kundenperspektive ausrichtet. Das Beschwerdemanagement nimmt im Rahmen des Unternehmensgefüges eine wichtige Rolle im Kundenservice ein.

Desweiteren wird im Rahmen des Qualitätsmanagements (QM) für die Erfüllung des Medizinprodukte Gesetzes (MPG) eine lückenlose Dokumentation der Reklamationen gefordert.

2.1 Ziele des Reklamations-, bzw. Beschwerdemanagements

Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens aus Kundensicht insbesondere auf Produktions- oder Dienstleistungsmängel. Da sich erfahrungsgemäß die Mehrzahl unzufriedener Kunden ohne weiteren Kontakt von einem Unternehmen abwendet, sind Beschwerden für Unternehmen eine wichtige **zweite** Chance, den Kunden zufriedenzustellen und somit zu halten. Mit Implementierung unserer Software Reklamationsmanagers wird das Feedback der Kunden erfassbar und kann für den Lernprozess des Unternehmens nutzbar gemacht werden.

Warum also ist es Sinnvoll ein Reklamations-Management einzuführen?

- **In erster Linie zur Reduzierung und Vermeidung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten**
- Zur Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Chancen und eventuelle Risiken am Markt
- Zur Steigerung der Servicequalität, indem die Anliegen des Kunden zügig gelöst werden
- Zur Kundenbindung, um dem Kunden langfristig eine kontinuierliche Wertschöpfung aus der Geschäftsbeziehung zu bieten; Möglichst über die gesamte Lebenszeit der Kundenbeziehung hinweg.
- Zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden

Erkenntnisse zeigen, dass erfolgreich gelöste Beschwerden eine stark emotionale Wirkung haben und das Verbundenheitsgefühl des Kunden langfristig positiv beeinflussen. Beschwerdeführer, deren Anliegen zur Zufriedenheit gelöst wurde, sind auf Dauer oft loyalere Kunden als solche, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten. Zu den erwiesenen positiven Auswirkungen hoher Zufriedenheit gehören die Bereitschaft zu Wiederkauf, die Entscheidung für weitere Produkte des Anbieters sowie positive Erwähnung und Empfehlung des Unternehmens im Bekanntenkreis.

2.2 Schematischer Ablauf einer Reklamation nach dem 8D-Report

In der Industrie ist das Verfahren zur Reklamationsbearbeitung in Europa weitestgehend standardisiert durch den 8D-Report (D für Disziplinen oder Prozesse)

2.2.1 D1 Erfassen des Problems

Mit Formblättern oder mittels Branchensoftware

2.2.2 D2 Problembeschreibung

Das Problem ist so genau wie möglich zu definieren, wobei der Kern des Problems herausgearbeitet werden soll.

2.2.3 D3 Sofortmaßnahmen festlegen

Sofortmaßnahmen dienen der Schadensbegrenzung und sollen die weitere Ausbreitung des Problems verhindern, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

2.2.4 D4 Fehlerursache(n) feststellen

Es wird nach Fehlerursachen gesucht und die wahrscheinlichste(n) Grundursache(n) durch Experimente, Tests und Vergleiche identifiziert und nachgewiesen.

2.2.5 D5 Planen von Abstellmaßnahmen

Es werden Maßnahmen ermittelt, die die Grundursachen beseitigen können. Die optimale(n) Maßnahme(n) werden ausgewählt und durch Versuche nachgewiesen, dass das Problem effektiv und auch effizient gelöst werden kann sowie keine unerwünschten Nebenwirkungen entstehen werden. Bei der Festlegung von Maßnahmen steht die zukünftige Fehlervermeidung und nicht die Fehlerentdeckung im Vordergrund.

2.2.6 D6 Einführen der Abstellmaßnahmen

Die Abstellmaßnahmen können sich auf Prozessparameter, Produktspezifikationen und andere Vorgabedokumente sowie auf Prüfmethode(n) und die Mitarbeiterqualifikation auswirken. Nach erfolgreicher Einführung der Abstellmaßnahme(n) wird/werden die Sofortmaßnahmen aufgehoben.

Für den Bereich der Automobilindustrie ist festgelegt, dass nur prozessverbessernde Maßnahmen als Abstellmaßnahmen im Sinne des 8D Prozesses zulässig sind. Personelle Maßnahmen wie Ermahnungen, Schulungen oder Trainings gelten nicht als prozessverbessernd.

2.2.7 D7 Fehlerwiederholung verhindern

Es muss sichergestellt werden, dass gleiche oder ähnliche Fehler zukünftig ausgeschlossen werden. Die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen wird - z. B. durch Erhöhen der Prüfschärfe - über einen angemessenen Zeitraum überwacht. Auch das Qualitätsmanagementsystem mit seinen festgelegten Verfahren und Regelungen wird möglicherweise an neue Anforderungen angepasst werden müssen.

2.2.8 D8 Würdigen der Teamleistung

Die gemeinsame Anstrengung zur Behebung des Problems wird gewürdigt und die Erfahrungen ausgetauscht.

In unserer Software wird die Verwaltungsebene zur Abwicklung von Reklamationen in Anlehnung an den 8D-Report zur Verfügung gestellt. Wie überall entscheidet aber letztendlich über Qualität und Effizienz der Abwicklung die Motivation der verantwortlichen Mitarbeiter.

3 Einfaches Reklamationsmanagement

Für Reklamationen die sofort, oder relativ Zeitnah aus der Welt geschafft werden können ist es meist zu Aufwändig einen kompletten Prozess nach dem D8 Report anzustoßen. Dafür genügt es in mmOrthosoft® die Standardwerkzeugen wie MEMO-Einträgen, Aufgabenverwaltung und Wiedervorlage einzusetzen. Damit kann man einem einfachen Reklamationsmanagement zum Nachweis einer Dokumentation schon genüge tun.

3.1 Funktionen

| | |
|----------------|--|
| MEMO | In JEDEM Ordner gibt es einen Karteikartenreiter MEMO. Dort können über: NEU ÄNERN LÖSCHEN... Wie gewohnt beliebig viele Notizen für den jeweiligen Vorgang hinterlegt werden. |
| MEMO->Übertrag | Die Notizen können als Aufgabe an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet werden oder Folgebelege erzeugt werden. |
| KALENDERSYMBOL | In JEDEM Ordner gibt es ein Kalendersymbol oben in der Funktionsleiste. Darüber können einfache Reklamationen TERMINIERT, WIEDERVORgelegt oder auf TOUREnplanung gesetzt werden. |

3.2 Standardablauf

Anhand eines Beispiels zeigen wir den Ablauf einer einfachen Reklamationsdokumentation. Z.B: „Kunde ruft an weil Einlage drückt“

- Dokumentieren über MEMO Eintrag
Aufruf des Patienten oder des Beleges. Der Vorgang wird als Notiz auf Reiter MEMO eingetragen
- Benachrichtigen des Fachberaters
Das MEMO wird durch ÜBERTRAG als Nachricht an den entsprechenden Fachberater weitergeleitet
- Terminieren
Über das Kalendersymbol können Wiedervorlagen, Termineinträge oder Touren zu diesem Problem verwaltet werden.
- Problem erledigen
Ist das Problem behoben wird der MEMO Eintrag durch setzen eines Hakens auf erledigt gesetzt.
- Auswertung
MEMO Einträge können über DRUCKEN->Nur offene ausgewertet

werden.

EMPFEHLUNG:

Dieses Verfahren sollte IMMER und bei ALLEN Anfragen in mmOrthosoft® verwendet werden bei denen kein Reklamationsprozess im Sinne des D8 Reports angewendet werden kann. Also bei kleineren Reklamationen wie z.B. Ein Reklamationsanruf der am Telefon durch einen Tipp eines Mitarbeiters sofort geklärt werden kann sollte dies zumindest mit einem MEMO Eintrag dokumentiert werden.

4 Der Reklamationsmanager

Mit dem einfachen Reklamationsmanagement kann man im Rahmen des MPG Anrufe, kleinere Beschwerden und Reklamationen sehr gut Dokumentieren. Für große Reklamationsprozesse die sich komplett an den **D8 Report** anlehnen, wird der mmOrthosoft® Reklamationsmanager eingesetzt.

Über den Reklamationsmanager wird neben der Dokumentation erreicht, dass Reklamationen statistisch erfasst werden können.

4.1 Grundeinstellungen

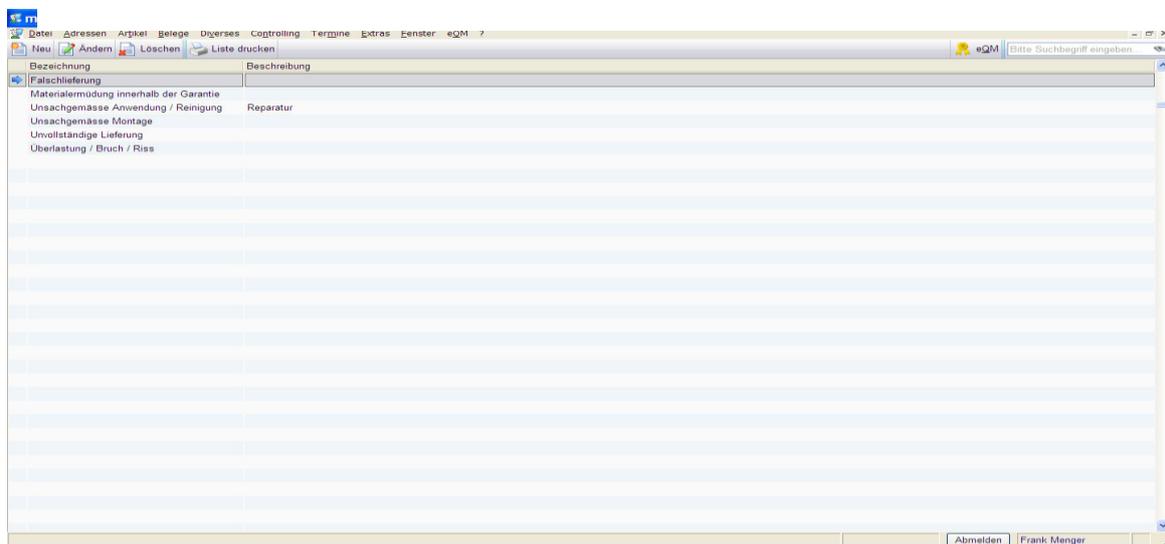
Um mit dem mmOrthosoft® Reklamationsmanager arbeiten zu können sollten vorbereitend folgende Grundeinstellungen vorgenommen werden.

4.1.1 Reklamationsfehler

Um Reklamationen später auswerten zu können müssen feste Vorgaben gemacht werden welche Fehler im System auftreten können.

Die Hinterlegung von möglichen Reklamationsfehlern geschieht unter:

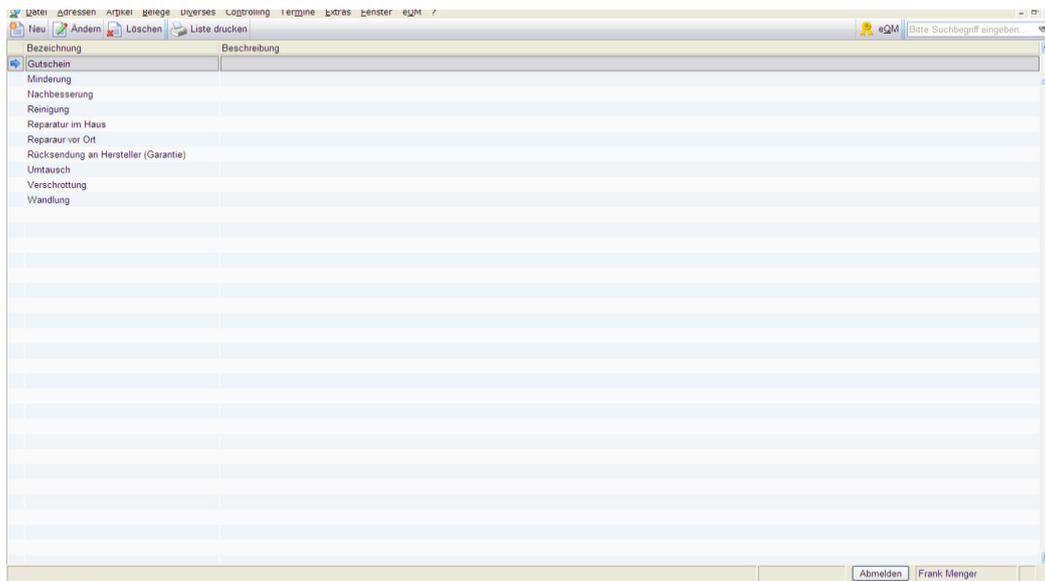
DIVERS->Reklamationsmanager->Reklamationsfehler



4.1.2 Reklamationsmaßnahmen

Desweiteren sollten zu jedem Reklamationsfehler EINE oder MEHRERE Maßnahmen zur Beseitigung des Problems hinterlegt werden unter:

DIVERS->Reklamationsmanager->Reklamationsmaßnahmen



4.1.3 Betreffzeilen zur Reklamationserfassung

Um einen Wildwuchs von Abkürzungen und Falschbeschriftungen beim Erfassen der Reklamation zu vermeiden, können neben den Fehlern und Maßnahmen auch Beschreibungen zur Abwicklung in Form von Betreffzeilen vorbelegt werden unter:

DIVERSES->Stammdaten->Betreffzeilen

4.1.4 ÜBUNG zu Grundeinstellungen

- Machen Sie sich eine Liste aller Reklamationsfehler und Reklamationsmaßnahmen welche in Ihrem Betrieb vorkommen können. Fragen Sie auch bei Kollegen und anderen Abteilungen nach. Erfassen Sie die Liste in mmOrthosoft®

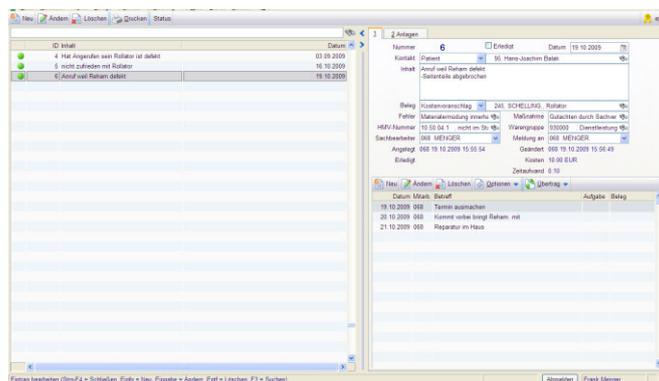
HINWEIS:

Die Liste muss nicht von Anfang an vollständig sein. Sie wächst in der Regel im laufenden Betrieb.

4.2 Aufbau des Reklamations-Ordners

Tritt der Fall ein, dass ein Kunde eine Reklamation vorbringt kann diese an mehreren Programmstellen erfasst werden. Egal wo man sie anlegt, der zentrale Ordner wo Reklamationen gespeichert werden ist der Ordner Reklamationen. Der Aufruf erfolgt über:

BELEGE -> Reklamationen



Wie gewohnt haben wir auch hier rechts das Bild einer Karteikarte, links die sortier- und Suchfunktion, unten rechts die Historie bzw. die einzelnen Schritte des Reklamationsablaufs.

Die Funktionsleiste zur Bedienung oben enthält die Bedienfunktionen wie NEU, ÄNDERN LÖSCHEN DRUCKEN und STATUS

Beschreibung der Felder und Funktionen:

| | |
|----------------|---|
| NEU | Neu Anlage einer Reklamation |
| Kontakt | Auswählen der Kontaktadresse |
| Inhalt | Beschreibung des Problems |
| Beleg | Zuordnen eines vorhandenen Beleges |
| Fehler | Zuordnen einer Fehlerbeschreibung |
| Maßnahme | Zuordnen einer Maßnahme |
| HMV Nummer | Zuordnen der HMV Nr. |
| Warengruppe | Zuordnen einer Warengruppe für Auswertungen |
| Sachbearbeiter | Zuordnen des Sachbearbeiters |
| Meldung AN | Zuordnen der Wiedervorlage |
| ÄNDERN | Ändern einer bestehenden Reklamation |
| LÖSCHEN | Löschen einer bestehenden Reklamation |
| DRUCKEN | Auswertungslisten zu den Reklamationen |
| STATUS | Setzen/Rücknehmen des Erledigt Status |

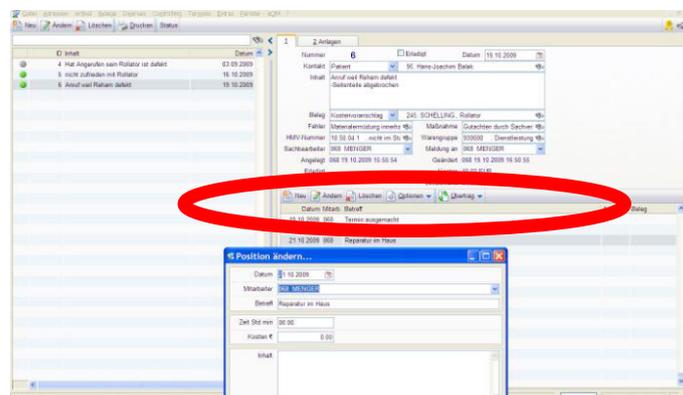
Beschreibung der Karteikartenreiter:

ANLAGEN

Zuordnen / Einscannen / Reinziehen per Drag und Drop von Anlagen wie z.B. Beschwerdebriefe Bilder und sonstige Unterlagen

4.3 Dokumentation des Reklamationsverlaufs

Innerhalb eines Reklamationsvorgangs werden im Fenster unten rechts die einzelnen Schritte des Gesamtablaufs dokumentiert. Dieser kann sich aus beliebig vielen Einzelschritten zusammensetzen.

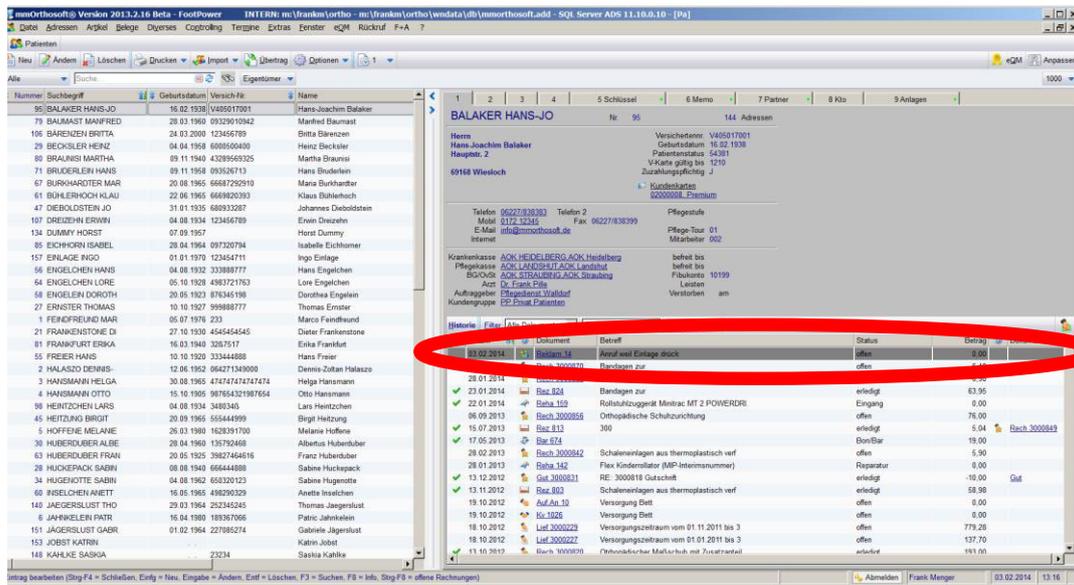


Beschreibung der Eingabe von weiteren Reklamationschritten

- | | |
|----------|--|
| NEU | Neu Anlegen eines Arbeitsschrittes mit Datum, Mitarbeiter, Betreff, Zeit, Kosten und Beschreibung |
| ÄNDERN | Ändern eines Eintrags |
| LÖSCHEN | Löschen eines Eintrags |
| OPTIONEN | Textverwaltung Aufruf des WORD Schnittstelle zum Verfassen von Antwort-, Entschuldigungs oder Rückmeldeanschriften (Siehe Seminarunterlagen Textverwaltung) |
| ÜBERTRAG | Senden einer Mitteilung an interne Mitarbeiter |
| Aufgabe | Anlegen eines Beleges wie Lieferschein oder Rechnung zu dieser Reklamation |
| In Beleg | |

4.4 Reklamationsanzeige in der Beleghistorie

Die Reklamationen werden automatisch beim Patienten in der Patientenhistorie und den zugehörigen Belegen hinterlegt. Gleichzeitig wird der Status der Reklamation angezeigt. Jederzeit kann durch anklicken der Reklamation dem Link direkt in den Reklamationsordner zur Komplettübersicht gefolgt werden.



4.5 Reklamations erfassung direkt aus Vorgang

In den meisten Fällen bezieht sich eine Reklamation auf eine bestimmte Adresse oder einen bestimmten Vorgang. Daher wird in der Praxis in der Regel eine Reklamation nicht direkt im Reklamationsordner sondern aus dem Bezugsordner wie z.B. Patient oder Lieferschein oder Rechnung usw. erstellt. Der Vorteil ist, dass die Bezugsdaten dann schon automatisch beim Erfassen der Reklamation vorgeschlagen werden.

Aus folgenden Ordnern können Reklamationen angelegt- und die Bezugsdaten entsprechend vorbelegt werden:

ADRESSEN

PATIENTEN ->Option->Reklamation

KRANKENKASSEN ->Option->Reklamation

ÄRZTE ->Option->Reklamation

LIEFERANT ->Option->Reklamation

AUFTRAGGEBER ->Option->Reklamation

VERTRIEBSADRESSEN ->Option->Reklamation

BELEGE

AUFTRAGSANNAHME ->Option->Reklamation

REZEPT ->Option->Reklamation

| | |
|------------------|-----------------------|
| AUFTRAG/KV | ->Option->Reklamation |
| LIEFERSCHEIN | ->Option->Reklamation |
| RECHNUNG | ->Option->Reklamation |
| BESTELLUNG | ->Option->Reklamation |
| EINGANGSRECHNUNG | ->Option->Reklamation |

HINWEIS:

Die Reklamation selbst wird immer im Stammordner unter:

BELEGE->Reklamation

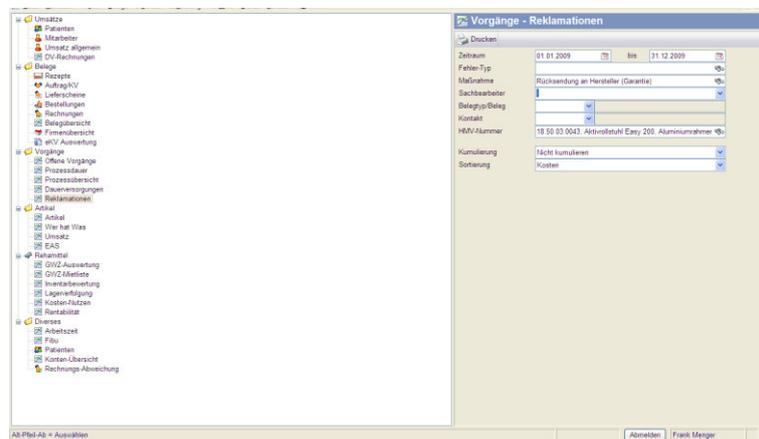
abgelegt

5 Auswertungen

Der große Vorteil in der Nutzung des Reklamationsmanagers ist, dass man daraus diverse Auswertungen generieren kann. Einerseits für die Anforderungen im Qualitätsmanagement um z.B. die Häufigkeiten der Vorkommnisse statistisch erfassen zu können, andererseits aber auch für interne Zwecke um evtl. die Kosten ermitteln zu können und daraus ggf. auch Abhilfe-Maßnahmen einzuleiten.

Die Auswertungen zu dem Reklamationsmanager finden Sie unter:

CONTROLLING->Statistik->Vorgänge->Reklamationen



Wie bei allen Statistiken ist auch hier das Haupt-Auswertekriterium der Zeitraum von...bis...

Lässt man das Anfangsdatum leer, werden ALLE Vorgänge einbezogen. Danach kann man verschiedene Filterkriterien setzen wie:

Fehler Typ: Welche Fehler werden am meisten gemacht
 Maßnahme: Welche Maßnahmen wurden oft benutzt
 Sachbearbeiter: Welche Mitarbeiter waren im Einsatz
 Meldung an: Wer wurde benachrichtigt
 Belegtyp: Welche Belegarten hatten die meisten Reklamationen
 Kontakt: Welche Adressen haben am meisten reklamiert
 HMV-Nr.: Welche Hilfsmiternr. löst am meisten Reklamationen aus
 Warengruppe: Welche Warengruppe wird viel Reklamiert

Kumulierung: Zusammenfassung der entsprechende Kriterien
 Sortierung: Sortierung nach bestimmten Kriterien zum Erstellen von TOP 10 Listen
 Status: Filter nach dem Status: Alle / offen / erledigt