

enaio.de

Software für Macher.

## Best-Practice-Lösung Complaint-Management / CAPA Schnell und effizient reagieren

Die Best-Practice-Lösung\* Complaint-Management/CAPA stellt alle nötigen Werkzeuge für das Reklamations- bzw. Beschwerdemanagement zur Verfügung. Dies reicht von Workflow-gesteuerten Aufgaben über die Protokollierung bis hin zur Bildung von elektronischen Akten für den Reklamationsprozess.

Verbesserung der Qualität, Steigerung der Kundenzufriedenheit und evtl. notwendige Meldungen an die Behörden schnell und einfach durchzuführen – das sind die Kernaufgaben eines effizienten Reklamationsmanagements. Die Best-Practice-Lösung stellt dafür eine zentrale digitale Erfassung der eingehenden Reklamationen zur Verfügung. Die Lösung begleitet den Beschwerde- bzw. Reklamationsprozess durch digitale Workflows. Diese steuern für Sie die Aufgaben und Dokumente. Damit wird jederzeit der Überblick über die Reklamation gewährleistet. Einzelne Aufgaben werden in der Best-Practice-Lösung als Arbeitsschritte geplant und an die zuständigen Personen verteilt. Die Bearbeitung bzw. Umsetzung der einzelnen Arbeitsschritte (Maßnahmen) wird automatisiert.

Das **sog. Maßnahmen-Management** ist für die Bearbeitung eines Reklamations-Prozesses ausschlaggebend. Alle Aufgaben, die im Rahmen der Bearbeitung zu bearbeiten sind, werden als Maßnahmen verteilt und umgesetzt. Eine Maßnahme entspricht dabei einem Arbeitsschritt. Der integrierte Workflow übernimmt dabei die Verteilung und Terminüberwachung. Die Verteilung und Ergebnisse jeder Maßnahme werden automatisch für einen **Audit Trail** protokolliert.

**Arbeitsschritte können sein:** Analyse des reklamierten Produktes, Kostenvoranschlag, Gutschrift, Austausch oder Reparatur, Beauftragung eines Technikers, und so weiter ...

Zur Unterstützung der Anwender\*innen können einzelne Arbeitsschritte zu **Maßnahmen-Katalogen** zusammengefasst werden. Diese können dann zur Wiederverwendung gespeichert und später an beliebiger Stelle, während der

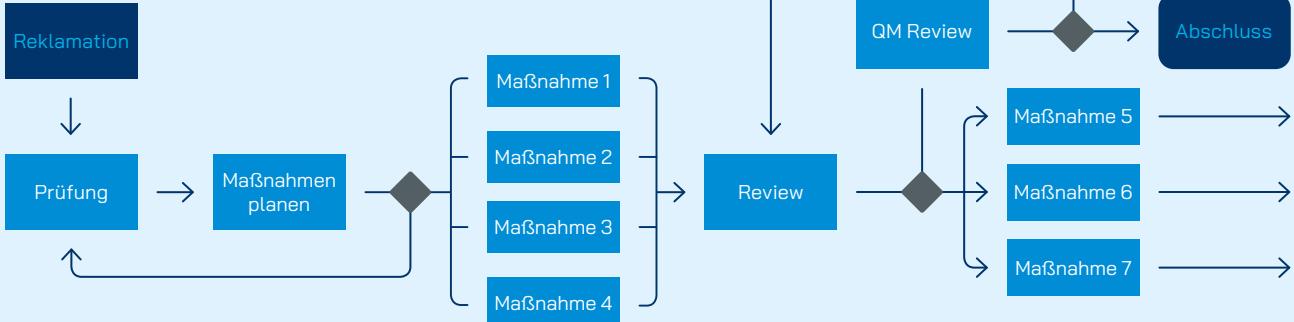
### Best-Practice-Lösung bedeutet:

- aus der Praxis – für die Praxis
- über 15 Jahre Projekterfahrung
- sofort einsetzbar
- individuell konfigurierbar
- Updatefähigkeit
- nach GAMP validierbar
- Dokumentenset zur Validierung

Diese Best-Practice-Lösung wird Ihnen bereitgestellt von der

OPTIMAL SYSTEMS  
Vertriebsgesellschaft mbH Bielefeld  
Zimmerstraße 8 · 33602 Bielefeld  
Tel. +49 521 448 180-0  
OSVSBSales@optimal-systems.de  
optimal-systems.de/bielefeld

## Der Reklamationsprozess in enaio®



weiteren Bearbeitung der Reklamation, aufgerufen werden. Ein solcher Katalog kann zudem sehr gut als Checkliste für den Ablauf genutzt werden. Während der Abarbeitung der Reklamation gibt die Anwendung damit jederzeit Auskunft über den aktuellen Status jedes einzelnen Arbeitsschrittes.

Mit jedem Reklamations- bzw. Beschwerdeprozess wird ein **Report** automatisiert erstellt. Während der Bearbeitung wird dieser laufend um die durchgeführten Arbeitsschritte ergänzt. Reporting-Funktionen stehen während und auch nach dem Durchlauf jederzeit zur Verfügung. Bearbeitungsstände und Entscheidungen werden transparent protokolliert.

Als **logische Klammer** erhält jede Reklamation im System einen eigenen elektronischen Ordner (eAkte). Da jede Aufgabe um weitere Informationen und Dokumente ergänzt werden kann, werden hier neben den Arbeitsschritten und Dokumenten (Protokolle, Korrespondenz, E-Mails etc.), auch die vorgenannten Reports (Audit-Trail, Protokolle) aufbewahrt. So entsteht ein zentraler Informationspunkt, welcher umfassend Auskunft über die gesamte Reklamation geben kann.

Die Best-Practice-Lösung nutzt an vielen Stellen das sog. „**Vier-Augen-Prinzip**“. Entscheidungen und Veränderungen werden über den Workflow immer mindestens einer weiteren Person zur Genehmigung vorgelegt. Eine einfache **elektronische Signatur** steht daher ebenfalls wahlweise bei den Arbeitsschritten zur Verfügung.

Während des gesamten Bearbeitungsprozess einer Reklamation werden laufend Daten erfasst. Klassifizierende

Listenfelder, Zeitfelder (Datum und Uhrzeit), Status- und Bewertungsfelder geben Auskunft über jeden einzelnen Schritt. Übergreifend können umfangreiche Analysen vorgenommen werden. **Statistiken und Auswertungen** sind auf der Datengrundlage der Best-Practice-Lösung übersichtlich und schnell verfügbar! Alle erfassten Daten können zur weiteren Verarbeitung (zum Beispiel in einer Tabellekalkulation) auch „auf Knopfdruck“ exportiert werden.

Die Best-Practice-Lösung kann wahlweise um weitere Lösungs-Bausteine (z.B. Abweichungs-Change-Management oder Dokumentenlenkung) zu einer umfassenden eQMS-Lösung ausgebaut werden.

## Key Features

- Zentraler Einstiegs- und Informationspunkt
- Orts- und Zeit-unabhängiger Zugriff
- Jederzeit den IST-Zustand erkennen
- Einfache Erfassung von Daten und Informationen
- Workflow-gesteuerte Abläufe
- Terminüberwachung
- Protokollierung und Reporting
- Wiederkehrende Aufgaben werden vorkonfiguriert