

Uso positivo de las Reclamaciones

Reducción del coste, a través del control de los errores

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

>>Reacción Rápida

Las reclamaciones deben ser resueltas rápidamente y sin problemas. El Módulo iqs de Gestión de Reclamaciones, le permite crear, trabajar y realizar un seguimiento de las reclamaciones - tanto interna como externamente - a proveedores y clientes o dentro de un departamento individual de una empresa.

>>Crea Flujos de Trabajo Individuales

Utilizando el Módulo iqs RKM puede crear los correspondientes formatos de los documentos específicos de la compañía para todos los pasos y los flujos de trabajo acerca de la tramitación de quejas de los clientes. Naturalmente plantillas también están disponibles para 8D, 5D y 4D

>>Involucrar al proveedor directamente

Las reclamaciones llegan a los proveedores en formato XML, que luego se procesan las quejas directamente en un editor. Los comentarios y las respuestas de los proveedores se importan automáticamente por los clientes, eliminando el tiempo de proceso de la transcripción y la copia.

>>Utilizando el conocimiento existente

Durante la tramitación de las reclamaciones se puede acceder a la base de datos RKM iqs. Contiene los errores similares, junto con las acciones que ha sido un éxito, y permite la transferencia directamente a la reclamación que se está procesando

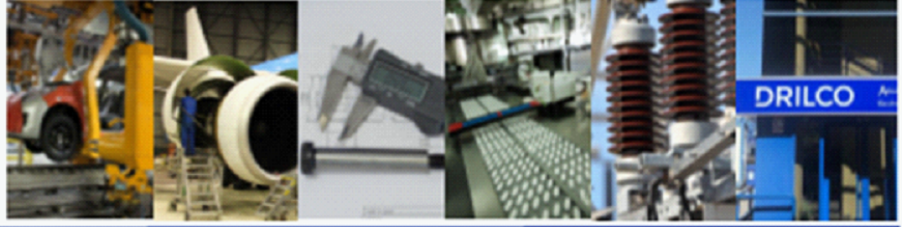
>>Evaluación rápida

El Análisis Central iqs integrado, permite el análisis de múltiples niveles de existentes.

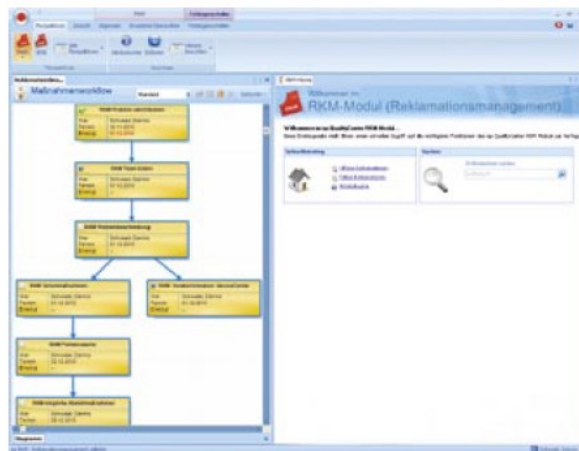
Es inmediatamente definible que reclamaciones y por lo tanto las acciones resultantes, que están siendo procesadas o están todavía abiertas. Es fácil ver rápidamente dónde están los puntos débiles, las causas y donde se encuentran los errores. Los análisis están disponibles como aplicaciones Web.

>>Flujo inmediato en la planificación

Los errores y sus acciones correspondientes pueden ser directamente transferidas a el módulo de iqs AMFE. Los errores nuevos transferidos desde iqs RKM a iqs FMEA son rápidamente actualizados.



RKM > Gestión de Reclamaciones



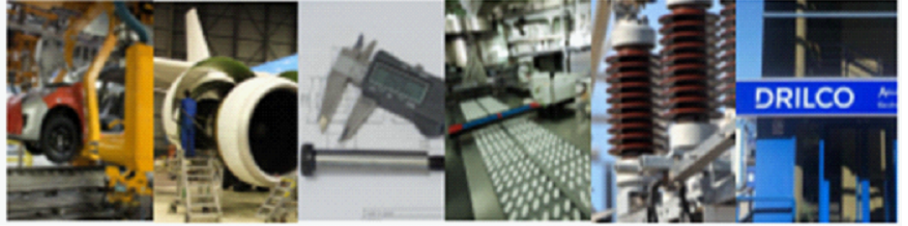
► Für die Bearbeitung von Reklamationen lässt sich individuell ein Workflow modellieren. Zu jedem Workflow-Objekt lassen sich die einzelnen Schritte direkt bearbeiten.

Crear un flujo de trabajo individual para procesar las reclamaciones. Puede editar directamente pasos individuales para cada objeto del flujo de trabajo.

Posibilidades > iqs RKM

- Generación automática de reclamaciones de clientes, proveedores e internas
- Número indefinido de flujos de trabajo configurables
- Informes de reclamaciones de acuerdo con metodología 8D, 5D y 4D o individual
- Adaptable a los flujos de trabajo ya realizados para procesar las reclamaciones y concesiones
- El intercambio de las reclamaciones serán sin generar papeles, mediante la importación automática de las respuestas a través del editor RKM
- Reclamaciones internas o externas enviadas por correo, incluso incluyendo todos los documentos pertinentes, tales como fotos, dibujos o informes
- Detección automática de errores repetidos
- Un análisis exhaustivo a través de los Centros de Análisis de iqs, como por ejemplo, el análisis de Pareto, listas y evaluaciones individuales
- Registro de tiempos de los pasos de procesos individuales.
- Experiencias activamente útiles, por ejemplo, para generar lecciones aprendidas, poka yoke, Yokoten
- Capacidad multilingüe
- Gestión de Acción para el seguimiento de las fechas de vencimiento, las responsabilidades y los costos

DRILCO



- Localizador rápido para reclamaciones y acciones relevantes por medio del programa de búsqueda sistemática, utilizando similitudes
- Transferencia de los fallos y las acciones directamente en AMFE, ahorrando nuevos fallos en los AMFE
- Evaluación de las medidas correctivas a través de la evaluación de probabilidades de posibilidades y detecciones

iqs RKM aumenta los procesos de Calidad de forma notable mediante la conexión a todos los módulos iqs, como por ejemplo

iqs AMFE – iqs LIB – iqs MM – WE/WA