

## QAPS® RMA

Mit RMA32 erfassen und steuern Sie alle Warenrückläufe und Reklamationen, und werten diese aussagekräftig aus.

- Reklamationsmanagement gemäss ISO 9000 ff
- Erfassung und Verwaltung der reklamationsbezogenen Kosten
- integrierte Lebenslaufakte
- Risikobewertung
- einfache und schnelle Erfassung aller internen und externen Reklamationen beliebig viele Materialpositionen zu einem Reklamationsvorgang
- komplette Artikelstamm- und Kreditorenverwaltung
- individuelle Anpassung der Listboxen mittels kundenspezifischer Tabellen
- integriertes Druckmodul für Warenbegleitscheine und Barcodeetiketten
- schnelles Customizing der Formulare auf Kundenspezifische Anforderungen
- Datentransfer zu SAP, Exact, KHK und andern Systemen

QAPS  
QAPS

Mit dem Reklamationsmanagement System RMA32 – einem Modul der QAPS®-Software – sind Sie auf die Herausforderungen der kommenden Jahre vorbereitet; neben einer 32-Bit-

Umgebung, graphischer Benutzeroberfläche und der Netzwerkfähigkeit bietet RMA32 eine Vielzahl von Features, die ihren Ursprung im Umfeld der Anwenderkreise haben.

The screenshot shows the 'RMAKopfdaten' window in the RMA32 software. The title bar reads 'RMAKopfdaten - Sortierreihenfolge: RMA-Nummer'. The main form contains the following fields and data:

- RMA-Nummer:** 00050001
- Rücksendegrund:** Falschbestellung /-Lieferung
- Anlage am:** 25.05.2000
- Kunde:** 99999999
- Vertriebsgebiet:** Vertriebsgebietsdatenbank ist
- durch:** 00000001
- Wissel:** (checkbox checked)
- Kontierung:** (empty)
- keine Rückwaren erwartet:** (checkbox unchecked)
- Reklamation:** (checkbox unchecked)
- Verbleib:** repariert an Kunden zu
- Frachtl-zähler:** durch Absender
- WE-Datum:** . . .
- kfm. abgeschl.:** . . .
- WE-Istzustand:** keine Verwendung
- Hinweise:** Gerät wird kalibriert und anschliessend beim Kunden wieder installiert.  
\*\*\* wissel - 26.05.2000 \*\*\*\*\*
- Positionen:**

0001	1	03012210-7700024	Anzeigeeinstrument, Messbereichsumsch. TA	an Kunde zurück
0002	1	03012210-7700021	Anzeigeeinstrument, Messbereichsumsch. TA	an Kunde zurück
- Buttons:** Positionen bearbeiten, Drucken, Druckvorschau
- Footer:** Index: RMA-Nummer, Suchbegriff, Satz 1 von 3, Buttons: Neu, Bearbeiten, Löschen, Beenden und Übernehmen, Schreiben, Rückgängig, Abbruch

## QAPS® RMA

### Reklamations- und Rückwarenmanagement



Bei der Einführung von Qualitätsmanagement Systemen bekommt das Reklamationsmanagement unter dem Gesichtspunkt der Verbesserung der Kommunikation zwischen Lieferant und Kunde eine immer größere Bedeutung. Eine konsequente Erfassung aller Rückwaren und Reklamationen unter Einsatz von RMA32 führt zur Entdeckung von

Fehlerschwerpunkten und ermöglicht es, aus den reklamierten Fehlern Maßnahmen zur Kostenreduzierung abzuleiten. Natürlich ist es für den Empfänger fehlerhafter Lieferungen genauso wichtig, umgehend Ansprüche geltend zu machen. Die zentrale Autorisierung einer potentiellen Rückwaren-sendung reduziert die Anzahl von unaufgefordert eingesandten Rückwaren mit

langen Liegezeiten. Über die RMA- Nummer ermöglicht sie einen definierten Workflow zwischen den kaufmännischen und technischen Abteilungen Ihres Hauses und über die Verhütung von Totzeiten, Rückfragen und fehlerhafter Warensteuerung eine deutliche Kostenreduzierung bei steigender Kundenzufriedenheit.

**RMA-Positionen**  
RMA 00050002 vom 26.05.2000 Position 0001

Pos	Anz	Identnr - Seriennr	Artikelbezeichnung
0001	1	00078001-	Niethalter, KÖWI

Menge: 1 Ref: 00078001 SN:   
Niethalter, KÖWI 2000, standard  
kein Eintrag in LLA vorhanden  
Erscheinungsbild: Bruch  
techn. Verfügung: reparieren  
Verbleib: an Kunde zurück  
benötigte Zeit: 1.5 Stunden  
[möglicherweise Materialfehler -> Überprüfung durch metallurgische Untersuchung im Labor]  
letzter Bearbeiter: 00000001 | Wissel  
- Risikobewertung -  
Funktion betroffen  
Bewertung am 01.08.2000 durch Wissel

**Reklamation**  
Dringlichkeit: schnellstmögliche Bearbeitung  
Termin: 27.08.2000  
Massnahme: noch nicht festgelegt  
Termin: 31.08.2000  
externer Auftragnehmer:  nicht im Kreditorenstamm

techn. abschl. | alle Pos. abschl. | Neu | Duplizieren | Bearbeiten | Löschen | WB-Schein | BC-Label  
Reaktivieren | Online-Risiko | Schreiben | Rückgängig | Schliessen

## QAPS® RMA

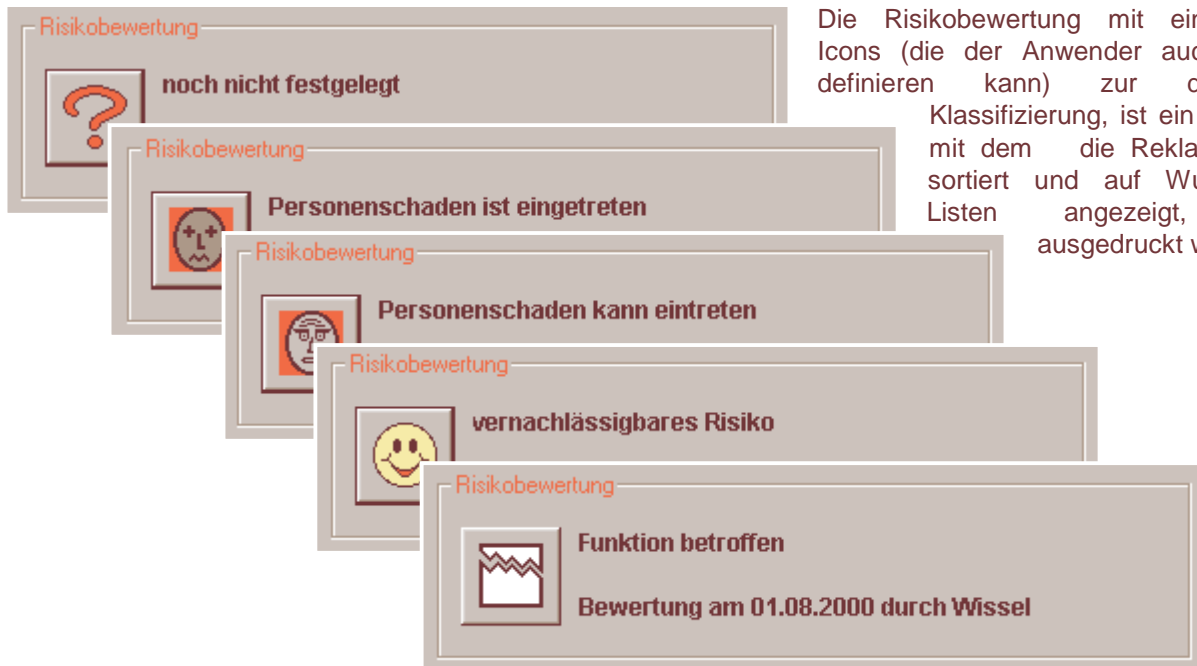
**Schnelle und einfache Erfassung aller relevanten Daten für einen Rückwaren-Vorgang.**

**Integrierte Risikobewertung mit auffälligen Icons zur eindeutigen Klassifizierung.**



Mit RMA32 erfassen sie übersichtlich und schnell alle Informationen die für eine Abwicklung notwendig sind. Die Daten sind aufgliedert in allgemeine, kundenspezifische Stammdaten und materialbezogene Informationen. Sie können klassifizieren, ob es sich um eine Reklamation oder eine Rückware handelt. Diese Unterscheidung wird während der Datenanlage und Bearbeitung beibehalten. Die Forderungen der wichtigsten Normen werden dabei berücksichtigt, so z.B. die Unterscheidung der Maßnahmentypen (Sofort-, Abstell- und Korrekturmaßnahme).

Während der Aufnahme eines RMA-Vorgangs müssen Sie nur die, für die Anlage wichtigen Daten eingeben. Diese werden im späteren Verlauf von allen beteiligten Personen und Abteilungen sukzessive ergänzt. Die Schnittstelle zum **QAPS® - Artikelstamm** ermöglicht die zentrale Erfassung und Auswertung von Fehlern und Fehlerursachen, unabhängig von ihrem Auftreten im Produktleben. Die so gewonnenen Ergebnisse tragen über das Änderungswesen zur Verbesserung der Produktqualität und zur Reduzierung von Fehlerkosten bei.



Die Risikobewertung mit eindeutigen Icons (die der Anwender auch selbst definieren kann) zur deutlichen Klassifizierung, ist ein Merkmal mit dem die Reklamationen sortiert und auf Wunsch in Listen angezeigt, bzw. ausgedruckt werden.

# QAPS® RMA

## Vielfältige Ausdrucke - Listen, Etiketten, Stamtblätter



Umfangreiche Listendrucke und Formblätter sowie Barcodeetiketten bringen es aufs Papier. Mittels eines Formulargenerators können die Ausdrucke an die jeweiligen firmenspezifischen Wünsche angepasst werden. Somit ist auch eine individuelle

Anpassung der Bezeichnungen an Ihre gewohnten Begriffe möglich – denn was bei einem Anwender die Sachnummer ist, bezeichnet der nächste Anwender mit Identnummer oder Artikelnummer oder Materialnummer .. oder ...

<b>Rückwarenbearbeitung</b>	
Reklamation	
RMA- Nr.: 00050002	
angelegt am 26.05.2000 durch Wissel, , letzte Änderung durch Wissel, am 26.05.2000	
Rücksendegrund: Gewährleistungsforderung	
00099997 wsk Messtechnik GmbH Labor Fr. Dickel Horbachstraße 21	
Vertriebsgebiet: Vertriebsgebiet nicht gefunden!	
Kontierung: -	
kfm. Verfügung: noch nicht festgelegt	
Frachtnummer: noch nicht festgelegt	
Begutachtung durch Vertrieb und Fertigung *** wissel - 26.05.2000 *****	
<b>0001</b>	
<b>1 x00078001 /</b>	<b>Niethalter, KO VM 2000, standard</b>
Bearbeiter.....: Wissel, Erscheinungsbild....: Bruch technische Verfügung: reparieren Verbleib.....: an Kunde zurück benötigte Arb.-Zeit.: 1,5 Dringlichkeit: schnellstmögliche Bearbeitung 27.08.2000	
Termin:	
Bemerkungen: möglicherweise Materialfehler -> Übern metallurgische Untersuchung im Labor	
REF 03012210 SN 3700052 15.05.2000	
Anzeigelinstrument, Messbereichsumsch. T A500S	