

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

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.

RMAKopfdaten - Sortierreihenfolge: RMA-Nummer

00050001 Rücksendegrund: Falschbestellung /-Lieferung Anlage am: 25.05.2000

Kunde: 99999999 Vertriebsgebiet: Vertriebsgebietsdatenbank ist durch: 00000001 Wissel

Hans Mustermann GmbH
53634 Limeshain (DEUTSCHLAND)
Tel: Fax:

Kontierung: keine Rückwaren erwartet Reklamation

Verbleib: repariert an Kunden zu Frachtnummer: 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

Positionen bearbeiten

Wissel, am 26.05.2000 Drucken Druckvorschau

Index: RMA-Nummer Suchbegriff: Satz 1 von 3

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, KÖW

Menge Ref SN

Niethalter, KÖW/1 2000, standard
 kein Eintrag in LLA vorhanden

Erscheinungsbild

techn. Verfügung

Verbleib

benötigte Zeit Stunden

möglicherweise Materialfehler -> Überprüfung durch metallurgische Untersuchung im Labor

Reklamation
 Dringlichkeit
 Termin
 Massnahme
 Termin

externer Auftragnehmer nicht im Kreditorenstamm

letzter Bearbeiter

Risikobewertung
Funktion betroffen
 Bewertung am 01.08.2000 durch Wissel

QAPS® RMA

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

Integrierte Risikobewertung mit auffälligen Icons zur eindeutigen Klassifizierung.

QAPS

Mit RMA32 erfassen sie übersichtlich und schnell alle Informationen die für eine Abwicklung notwendig sind. Die Daten sind aufgegliedert 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 Ausdrücke - Listen, Etiketten, Stamtblätter



Umfangreiche Listendrucke und Formblätter sowie Barcodeetiketten bringen es aufs Papier. Mittels eines Formulargenerators können die Ausdrücke 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 ...

Rückwarenbearbeitung	
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 *****	
0001	
1 x00078001 /	Niethalter, KO VM 2000, standard
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	
Anzeigegerät, Messbereichsumsch. T A500S	