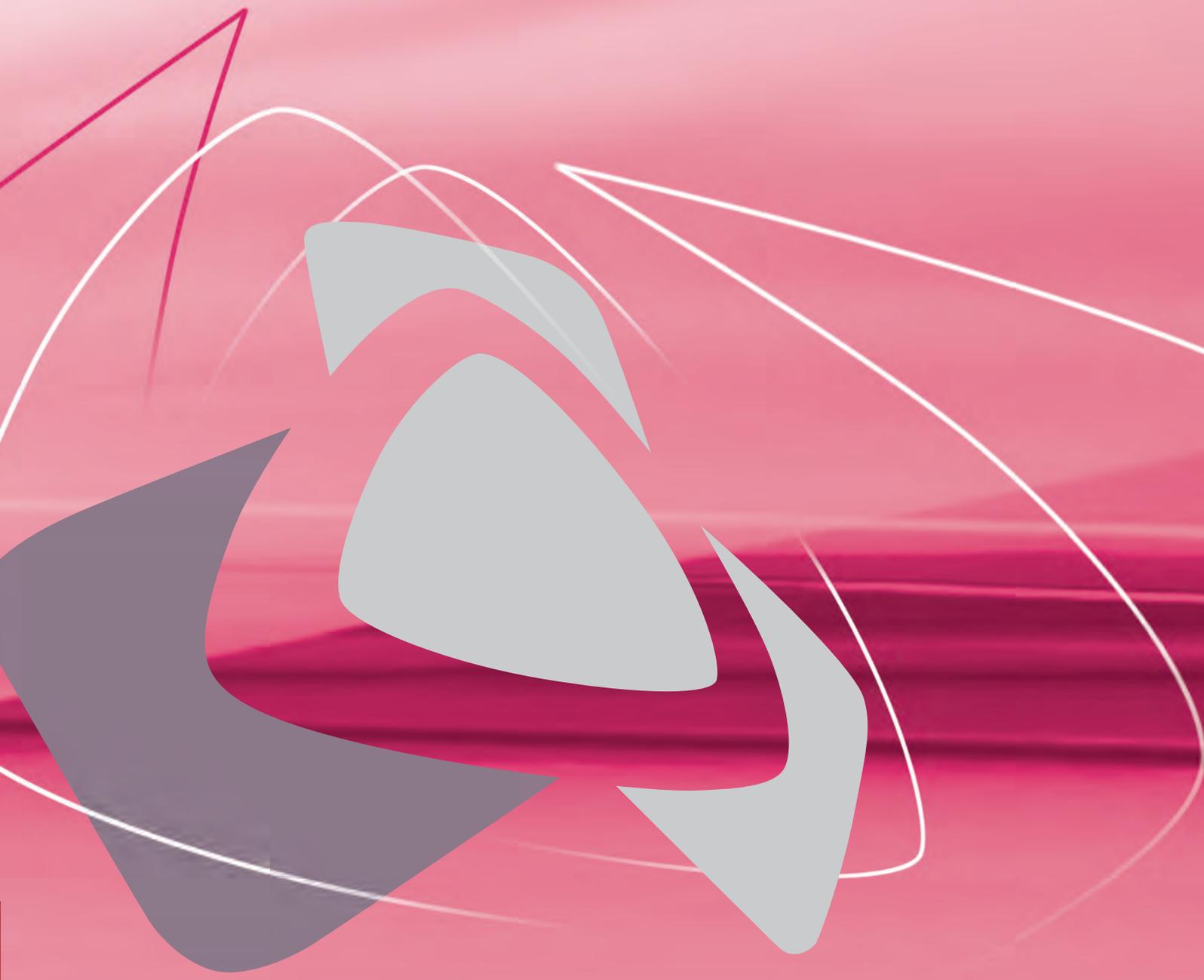


# Reklamations-Management



grs  signum

*...bei Experten im Einsatz!*

# Reklamations-Management

Mit diesem Modul erfassen Sie alle Reklamationen, sowohl von Händlern und/oder Endverbrauchern als auch von Lieferanten. Sie können diese nach Ihren Gesichtspunkten auswerten, um zeitnah Fehlerquellen

zu erkennen und darauf zu reagieren. Erstellen Sie Trendauswertungen und unterstützende grafische Übersichten zu den angefallenen Reklamationen.

## Folgende Punkte werden dabei abgedeckt:

- erfassen von unterschiedlichsten Reklamationen (bspw. eingehende, ausgehende oder interne)
- individueller Aufbau der Erfassungsmasken je Reklamationsart
- filtern und auswerten der eingegebenen Daten
- frei gestaltbare Reklamationsformulare und Statistikberichte, sowie grafische Auswertungen per Reklamationsart
- integrierter Workflow

## Datendefinition & Datenerfassung

**GRS SIGNUM** bietet in vielen Bereichen frei definierbare Strukturen zur Haltung der Datenbasis an. So auch hier im Bereich des Reklamations-Managements. Es können für die unterschiedlichsten Arten von Reklamationen differenzierte Felder zum Erfassen der jeweilig erforderlichen Daten, wie Reklamationsgrund, Artikelnummer, Mindesthaltbarkeitsdaten und vieles mehr angelegt werden. Legen Sie dabei fest, welcher Art der zu erfassende Parameter ist also z.B. numerische Daten, freier Text, eine Auswahl aus bestimmten vorgegebenen Optionen, ein Datum, ein Bild, und vieles mehr. Damit vermeiden Sie Fehleingaben schon bei der Erfassung.

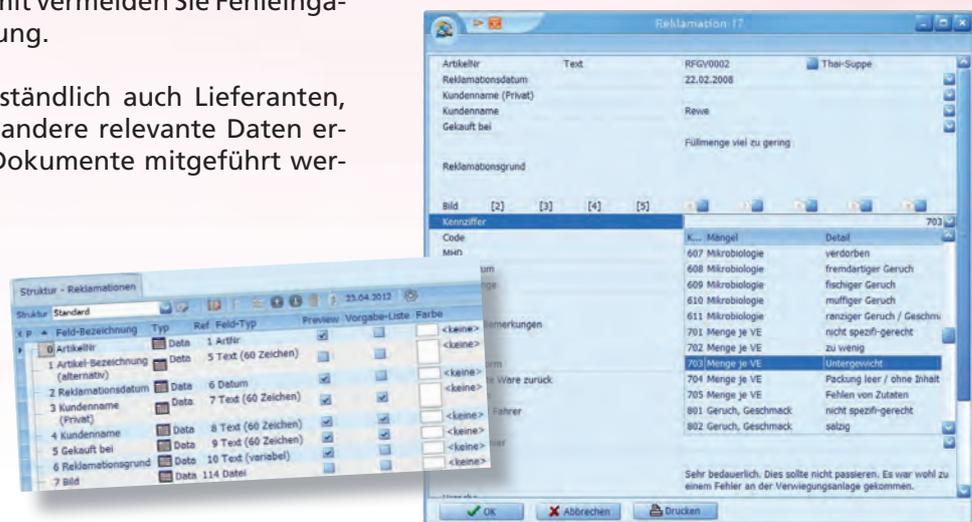
Ferner können selbstverständlich auch Lieferanten, Chargen-Nummern und andere relevante Daten erfasst werden und auch Dokumente mitgeführt werden.

Die zu erfassenden Daten legen Sie pro Reklamationsart fest. So können je nach Typ unterschiedlichste Parameter erfasst werden.

Die Neuanlage von Datenstrukturen wird durch entsprechende Kopierfunktionen unterstützt.

Erfassen Sie alle Ihre Reklamationen komfortabel in dynamisch nach der jeweiligen Reklamationsart aufgebauten Eingabemasken.

Stellen Sie Zugehörigkeiten dar, indem Sie Reklamationen mit anderen Reklamationen verbinden.



...damit Reklamationen nicht zum Problem werden...

## Reklamationsformulare & Auswertungen

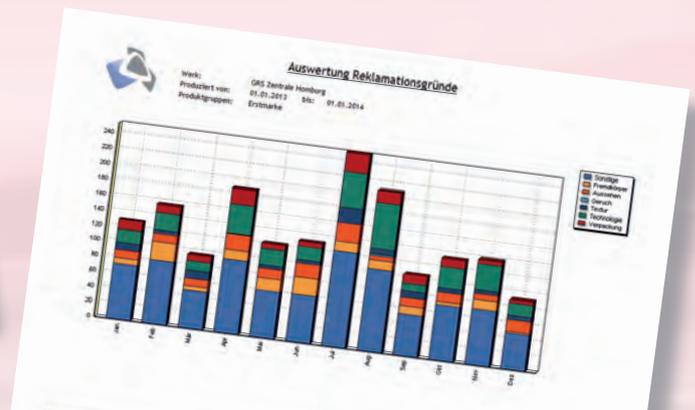
Drucken Sie passend zur Reklamationsart Ihre Reklamationsformulare wie etwa Eingangsbestätigungen. Verschaffen Sie sich mittels Auswertungsberichten in tabellarischer oder grafischer Form einen Überblick über Ihre Reklamationsdaten, um rechtzeitig Fehlerquellen zu erkennen und die fortwährende Produktqualität sicherzustellen. Durch die nahtlose Integration in GRS SIGNUM lassen sich so auch Aussagen über bestimmte Artikel, bestimmte Lieferanten oder ganze Produktionslinien treffen.

Erstellen Sie in diesem Zusammenhang Vorlagen für 4D- und 8D-Reports, die Sie bei der Beseitigung der Fehlerquelle unterstützen.

Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Auswertungsberichte unterstützen Sie bei der Fehlerschwerpunktanalyse nach Fehler-Arten, -Orten und -Ursachen oder auch individuelle Kriterien wie Kunde, Artikel, Chargen-Nummern. Behalten Sie die anfallenden Kosten in Form von Ersatzlieferungen oder Entschädigungen im Auge.

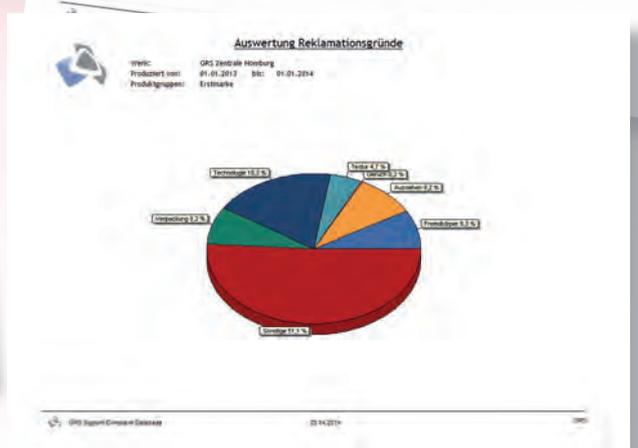
Die integrierte Funktionalität für verschiedene Diagrammtypen (Balken, Säulen, Linien, Kuchen, ...) erlaubt es Ihnen die Auswertungen anschaulich darzustellen.

Aber auch statistische Berichte in Tabellenform lassen Sie schnell Fehlerquellen identifizieren, so dass Sie zeitnah darauf reagieren können.



**Auswertung Reklamationsgründe**  
 Werk: GRS Zentrale Homburg  
 Produkttyp: GRS Backwaren  
 Produktgruppe: Erste Marke  
 01.01.2013 bis 31.01.2014

2013	Produkttyp	Produktgruppe	Fehlertyp	Artikel	Ursache	Stapel	Technische	Verpackung	Sonstige	Summe
Januar	12	14	24	11	0	12	8	17	11	75
Februar	18	2	8	10	0	7	10	10	5	62
März	32	11	13	20	1	11	10	27	21	145
April	10	0	10	10	0	0	4	11	7	42
Mai	16	2	22	18	0	2	0	11	12	72
Juni	10	0	14	20	1	0	0	18	10	72
Juli	10	0	11	11	0	0	0	10	12	44
August	17	0	11	13	0	11	0	10	6	57
September	24	11	13	0	0	10	0	10	0	67
Oktober	20	10	10	10	0	10	0	10	10	80
November	10	10	10	10	0	10	0	10	10	60
Dezember	10	10	10	10	0	10	0	10	10	60
Gesamt 2013	187	35	145	181	1	110	81	200	100	804
Anteil 2013	18,7%	3,5%	14,5%	18,1%	0,1%	11,0%	8,1%	20,0%	10,0%	80,4%



# Anwenderstatements

„Das Modul Reklamationsmanagement der Software GRS SIGNUM ist für Lorenz Snack-World ein wertvolles Instrument für die Erfassung, Bearbeitung und umfassende Analyse unserer Kunden- und Verbraucherreklamationen. Durch den integrierten Workflow können alle Beteiligten zeitnah in die Bearbeitung eingebunden werden und erforderliche Maßnahmen zur Vermeidung zukünftiger Fehler festgelegt werden. Die Mehrsprachigkeit des Systems hilft uns, Prozesse und Auswertungen auf internationaler Ebene zu vereinheitlichen“

**Corinna Günther,**  
Qualitätsmanagement International, Lorenz Snack-World

„Die Investition in die Software GRS SIGNUM hat sich alleine durch die Steigerung der täglichen Effizienz in sehr kurzer Zeit amortisiert. Mit GRS SIGNUM haben wir eine Software erworben, die keine Einschränkungen aufweist und von unserem Administrator bzw. Key-User auf neue Gegebenheiten angepasst werden kann. Dadurch haben wir eine äußerst hohe Investitionssicherheit, die man bei Softwareprodukten dieser Art sonst selten findet.“

**Gilbert Klausmeyer,**  
Kaufmännischer Leiter Schne-Frost Ernst Schnetkamp GmbH & Co. KG

**Haben wir Sie neugierig gemacht?  
Nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf.**

**Wir freuen uns auf Sie!**

**GRS SOFTWARE**  
GMBH  
IT-ANWENDUNGEN & DIENSTLEISTUNGEN

D-66424 Homburg/Saar  
Tel +49 (0) 6841-18978-0 • [www.grs-software.de](http://www.grs-software.de)  
[office@grs-software.de](mailto:office@grs-software.de)



European FoodTec  
Award 2009  
GRS SIGNUM