

Gestion des réclamations

Afin que vos réclamations ne deviennent pas un problème...

L'avis de nos clients :

„Le module Gestion des réclamations de GRS SIGNUM est en parfaite adéquation avec les besoins de Lorenz Snack World. C'est un outil précieux qui nous permet de gérer et d'analyser en totalité nos réclamations clients et consommateurs. Grâce au workflow intégré, toutes les parties prenantes concernées peuvent être directement impliquées dans le traitement et la définition des mesures préventives à mettre en place. Le fait que le logiciel GRS SIGNUM soit plurilingue, nous aide à normaliser les processus et les évaluations au niveau international.“

Corinna Günther,
Manager qualité international chez Lorenz Snack-World

„Investir dans le programme GRS SIGNUM a été bénéfique et rapidement amorti de par son efficacité quotidienne. Nous avons acquis un logiciel puissant qui ne comporte pas de limites de développement et qui peut être utilisé par tous nos collaborateurs. L'investissement effectué s'est avéré être excellent, ce qui est rarement le cas dans ce genre de logiciels.“

Gilbert Klausmeyer,
Responsable commercial chez Schne-Frost Ernst Schnetkamp GmbH & Co KG

Nous avons éveillé votre curiosité ?

N'hésitez pas à prendre contact avec notre équipe, nous nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions !

GRS SOFTWARE
GMBH
SOLUTIONS & SERVICES INFORMATIQUES

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



grs  signum

...approuvé par les experts!

... afin que vos réclamations ne deviennent pas un problème...

Gestion des réclamations

Ce module vous permet de répertorier toutes les réclamations de vos clients, grossistes ainsi que celles destinées aux fournisseurs. Vous pouvez définir vos propres critères d'évaluation afin de cerner

rapidement les problèmes et réagir au plus vite. Gérez les réclamations en créant des évaluations, des analyses et des graphiques pour mettre en valeur vos réclamations.

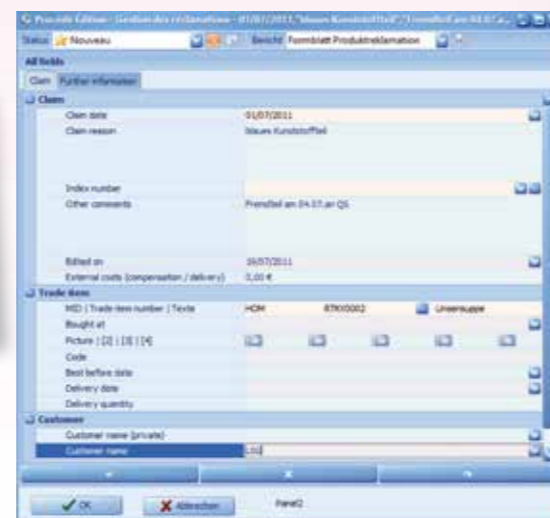
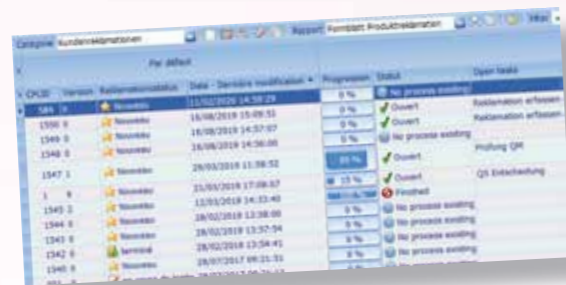
Les points traités dans ce module sont les suivants :

- Saisie de toutes les réclamations (entrées, sorties, internes...)
- Structure individuelle des masques de saisie pour chaque type de réclamation
- Filtres et évaluations des données
- Mise en forme libre des rapports (formulaire de réclamation, rapport statistique, présentation graphique selon le type de réclamation)
- Workflow intégré

Définition et saisie des données

GRS SIGNUM vous offre la possibilité de moduler à votre convenance la structure de vos bases de données et cette possibilité est également réalisable pour la partie Gestion des réclamations. Vous pouvez définir individuellement les champs de saisie de vos réclamations selon vos besoins en y renseignant les informations que vous souhaitez comme par exemple, la raison de la réclamation, la date, le code article, la Date de Durabilité Minimale. Dans le but d'éliminer les erreurs de saisie, vous pouvez définir

des paramètres précis comme la mise en place de critères fixes tels que le type de champs, une photo, une date, des données numériques. Vous définissez les informations à saisir par type de réclamation. Afin de faciliter la création de nouvelles structures, la fonction copie est disponible. La saisie des données relatives aux réclamations est ainsi très aisée. Vous pouvez également créer des liens entre différents types de réclamations.



Formulaires de réclamation et évaluations

Imprimez vos formulaires adaptés aux types de réclamations comme par exemple, votre rapport de validation de réception de la réclamation. Utilisez les rapports d'évaluation sous forme de tableau ou de graphique et obtenez une vue d'ensemble de vos données relatives aux réclamations afin de pouvoir identifier l'origine des problèmes et les résoudre en assurant ainsi la qualité de vos produits. Grâce à l'intégration du module Gestion des réclamations dans GRS SIGNUM, vous pouvez obtenir des informations permettant d'identifier l'origine de la réclamation et si celle-ci concerne des domaines comme des groupes de produits, des fournisseurs particuliers ou une ligne de production. De plus, vous avez la possibilité de créer des modèles de rapport 4D et 8D qui seront un support d'aide pour résoudre le problème.

Des rapports d'évaluation adaptés à vos besoins contribuent à votre analyse pour rechercher la provenance des réclamations en fonction des types d'erreurs, de la localisation, de l'origine, mais également en fonction d'autres éléments comme le client, le produit ou le lot. Vous pouvez ainsi mieux gérer le coût engendré et évaluer les possibilités de livraisons alternatives.

GRS vous offre la possibilité de mettre en scène clairement vos données sous différentes formes grâce aux diagrammes présents dans le module (bâtons, colonnes, courbes, circulaire). De plus, les rapports statistiques sous forme de tableau vont vous permettre d'identifier rapidement le problème et de réagir ainsi plus rapidement.

