



# BAUMANN

    software

## REKLAMATIONSMODUL BENUTZERHANDBUCH

Projekt: Reklamationsmodul

Bezeichnung: Handbuch

Version: 4.2.0.0

Datum: 17.10.2016

### Kurzbeschreibung

Mit diesem Handbuch erhalten Sie eine Anleitung, um in Ihrem Hause das Reklamationsmodul einzurichten und damit zu arbeiten.

Das Reklamationsmodul bietet Ihnen die Möglichkeit, anfallende Reklamationen, seien es Kundenreklamationen, Reklamationen an Ihre Lieferanten oder interne Reklamationen, digital zu erfassen. Hierbei können Sie diverse Informationen, wie zum Beispiel aufgetretene Fehler oder Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung und vieles mehr, zur Reklamation hinterlegen. Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit, später auf die gesammelten Informationen der Reklamationen in Form von diversen Auswertungen zuzugreifen.

**Zur Info:** Alle in diesem Handbuch genannten Personen- und Firmennamen sowie alle finanziellen Auswertungen sind rein fiktiv. Ähnlichkeiten mit realen Personen und/oder Firmen sind rein zufällig.

## Inhaltsverzeichnis

Einleitende Programmbeschreibung .....	5
2 Systemanforderungen .....	5
3 Installation .....	6
4 Notwendige Einstellungen im WWS .....	8
5 Erster Start .....	9
5.1 Datenbankanmeldung / Benutzeranmeldung .....	9
5.2 Ersteinrichtung des Reklamationsmoduls .....	10
5.2.1 Grundeinstellungen (Standardmailtext, etc.).....	11
5.2.2 Stammdaten (Fehler, Ursachen, etc.).....	12
5.2.2.4 Fehlerverwaltung .....	14
5.2.2.4 Fehlerursachen.....	15
5.2.2.4 Maßnahmen .....	16
5.2.3 Teams.....	17
5.2.4 Statusverwaltung .....	18
6 Programmelemente .....	18
6.1 Menüs .....	18
6.1.1 Datei .....	18
6.1.2 Verwaltung.....	20
6.1.2.1 Fehler .....	20
6.1.2.2 Fehlerursachen.....	21
6.1.2.3 Maßnahmen .....	21
6.1.2.4 Teams.....	22
6.1.2.5 Statusverwaltung .....	22
6.1.3 Interne Reklamation anlegen .....	23
6.1.4 Bericht .....	23
6.1.4.1 Reklamationen.....	23
6.1.4.2 Reklamationen / Kunde .....	24
6.1.4.3 Artikel.....	25
6.1.4.4 Kosten .....	26
6.1.4.5 Verantwortliche .....	26
6.1.4.6 Seriennummern .....	27
6.1.4.7 Fehler .....	28
6.1.4.8 Fehlermengen .....	28
6.1.4.9 Fehlerquote/Kostenverteilung.....	30
6.1.4.10 Grafische Auswertungen .....	30
6.1.5 Fenster .....	32
6.1.6 Einstellungen .....	32

6.1.7 Lizenz .....	34
6.1.8 Hilfe .....	34
6.2 Sucheinstellungen .....	35
6.3 Reklamationsübersicht .....	37
6.4 Funktionsleiste (Reklamationsübersicht) .....	38
7 Schematischer Ablauf (Schaubild) .....	39
8 Programmablauf .....	40
8.1 Reklamation im Einkauf - Ablauf im WWS .....	40
8.2 Reklamation im Verkauf - Ablauf im WWS .....	43
8.3 Interne Reklamation – Anlegen der Reklamation .....	46
8.4 Reklamationsfenster .....	47
8.4.1 Statusdaten und Zuweisungen (in der Reklamationsübersicht) .....	47
8.4.2 Informationen zur Reklamation .....	48
8.4.3 Fehler .....	50
8.4.4 Ursachen .....	51
8.4.5 Maßnahmen .....	52
8.4.6 Fehlerwiederholung .....	54
8.4.7 Kosten .....	54
8.4.8 Team .....	57
8.4.9 Verantwortlichkeit .....	58
8.4.10 Zusatzinformationen .....	59
8.4.11 Externe Dokumente .....	59
8.4.12 Verknüpfte Reklamationen .....	60
8.4.13 Verknüpfte Seriennummern .....	60
8.5 Verknüpfungen .....	61
8.5.1 Fehler <--> Ursache .....	62
8.5.2 Ursache <--> Maßnahme .....	62
8.5.3 Fehler <--> Kosten .....	62
8.5.4 Fehler <--> Seriennummern .....	63
8.5.5 Fehlerverantwortlichen mit der Reklamation verknüpfen .....	63
9 8D-Report und Druckvorbereitung .....	64
9.1 8D-Report .....	64
10 Formulargenerator (Druckvorbereitung) .....	68
10.1. Allgemein .....	68
10.2. Druck + E-Mail .....	69
10.3. Designer .....	70
11 Auswertungen .....	72
11.1. Berichte .....	72
11.1.1 Reklamationen .....	72
11.1.2 Reklamationen/Kunde .....	74

11.1.3 Artikel.....	74
11.1.4 Kosten .....	75
11.1.5 Verantwortliche .....	75
11.1.6 Seriennummern .....	76
11.1.7 Fehler .....	76
11.1.8 Fehlermengen .....	77
11.1.9 Fehlerquote/Kostenverteilung.....	77
11.1.10 Grafische Auswertung .....	78
11.1.10.1 Vergleich reklamierte Artikel .....	79
11.1.10.2 Verursachte Kosten .....	79
11.1.10.3 Chart Vergleich Artikelgruppe.....	80
12 Hilfreiche Informationen (Allgemein).....	81
12.1. Arbeiten mit dem Grid .....	81
12.1.1 Suchmöglichkeiten .....	81
12.1.1.1 Suche über die Autofilterzeile .....	81
12.1.1.2 Grid-Suche .....	82
12.1.1.3 Filter.....	83
12.1.1.4 Gruppierung.....	84
12.1.1.5 Sortierung .....	85
12.1.1.6 Layout zurücksetzen.....	85
Support.....	86
Technische Fragen: .....	86
Allgemeine Fragen: .....	86
Impressum.....	86
Firma .....	86
Rechtliche Hinweise:.....	86

## Einleitende Programmbeschreibung

In beinahe jedem produzierenden oder einkaufenden Betrieb stößt man früher oder später auf sie: Reklamationen. Zum einen im Einkauf, wenn Lieferanten beschädigte, funktionslose oder schlichtweg die falsche Ware liefern. Zum anderen aber auch im Verkauf, wenn Kunden mit der gelieferten Ware unzufrieden oder zum Beispiel beim Transport Beschädigungen aufgetreten sind. Diese beiden Arten der Reklamation lassen sich noch um eine dritte Art erweitern: die internen Reklamationen. Diese sind Reklamationen, die in der Regel von der Qualitätssicherung an die eigene Produktion gemacht werden. Im Normalfall laufen diese jedoch am System vorbei und werden höchstens als "Nacharbeitszeit" erfasst.

Mit dem Reklamationsmodul haben Sie nun jedoch die Möglichkeit, neben den regulären Einkaufs- und Verkaufsreklamationen auch die internen Reklamationen zu erfassen. Das bedeutet für Sie, dass Sie mit dem Reklamationsmodul die Möglichkeit bekommen:

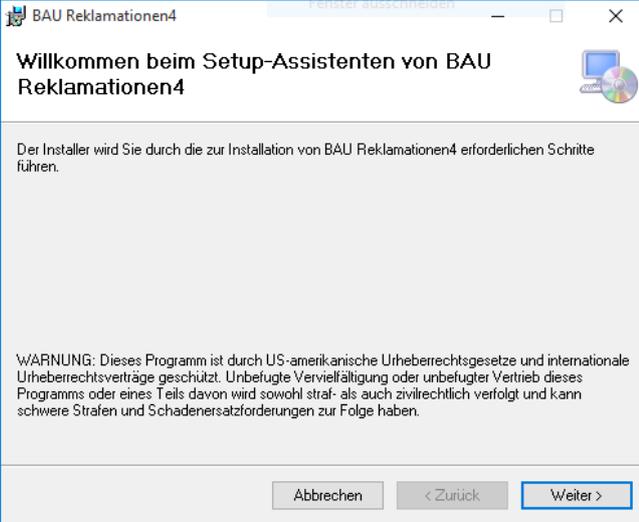
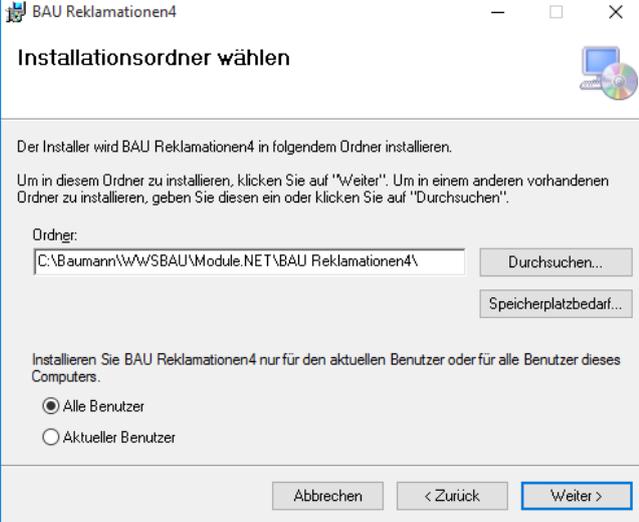
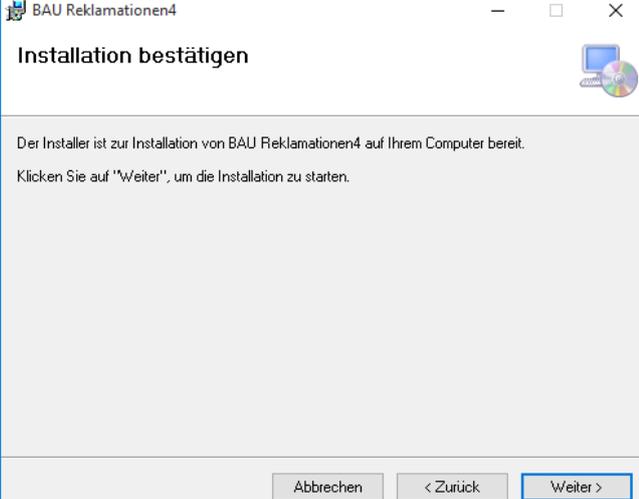
- Ihren Einkauf zu optimieren und ggf. Lieferanten mit schlechter Qualität frühzeitig zu erkennen und zu wechseln (evtl. Grundlage für Lieferantenbewertung).
- Ihren Verkauf zu optimieren, indem Sie Schwachstellen in bestimmten Abteilungen offenlegen und so dagegen vorgehen können.
- Ihre Produktion zu optimieren, da Sie der Qualitätssicherung ein Werkzeug an die Hand geben, mit der sie ihre Arbeit erfassen und ggf. Maßnahmen zur zukünftigen Vermeidung von Fehlern festlegen kann.

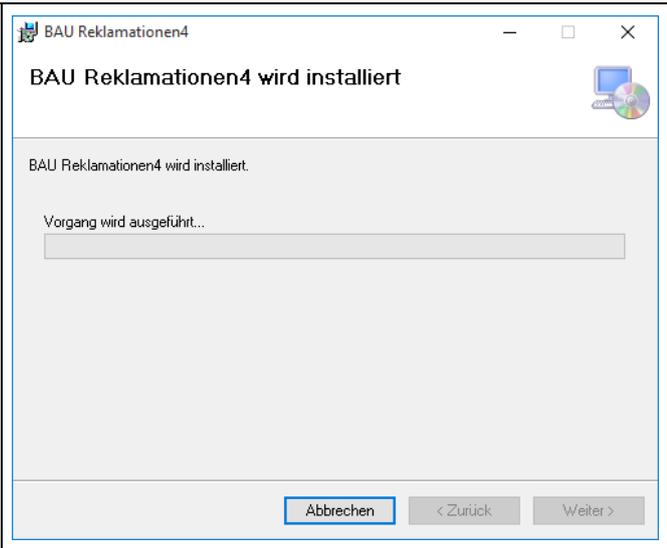
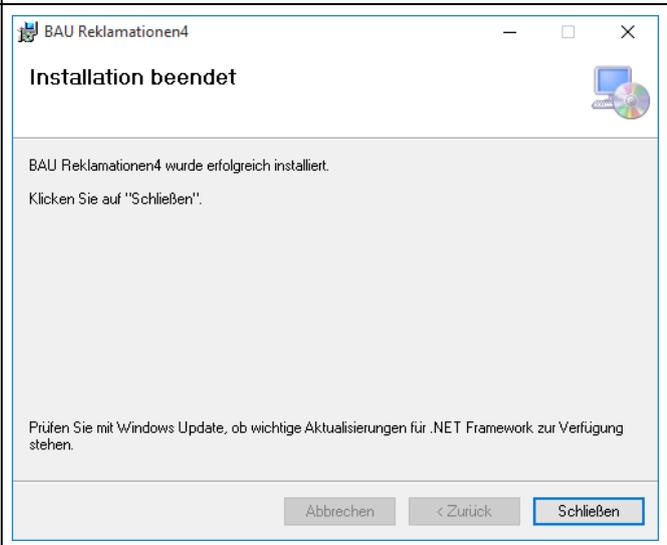
Zusätzlich zu diesen Möglichkeiten bietet das Reklamationsmodul Ihnen noch eine Reihe von Auswertungen. Anhand dieser können Sie kritische Abteilungen, problematische Lieferanten, oft reklamierte Artikel und vieles mehr ermitteln.

## 2 Systemanforderungen

- Datenbank: WWS-Datenbank auf einem SQL-Server ab SQL-Server 2005
- Client: tauglich für Office-Arbeit
  - o Arbeitsspeicher: min. 4 GB
  - o Prozessor: min. 2x2Ghz
- Mindestauflösung des Monitors 1366 x 768 (empfohlen:1920 x 1080)
- benötigter Festplattenspeicher: ca. 100 MB

### 3 Installation

<p>Öffnen Sie die „<b>BAUReklamationen4.msi</b>“ in Ihrem Downloadverzeichnis, um den Installationsassistenten zu starten</p>	
<p>Hier können Sie den Installationspfad auswählen, klicken Sie anschließend auf „<b>Weiter</b>“.</p>	
<p>Mit einem erneuten Klick auf „<b>Weiter</b>“ startet die Installation.</p>	

<p>Die Installation wird durchgeführt. Der Ladebalken zeigt den Fortschritt an.</p>	
<p>Die Installation ist nun abgeschlossen und das Programm kann über das Startmenü oder über den Installationspfad gestartet werden.</p>	

## 4 Notwendige Einstellungen im WWS

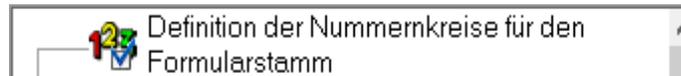
Um Ihr WWS für die Nutzung des Reklamationsmoduls vorzubereiten, sind vorab einige Schritte notwendig. Zum einen natürlich die [Installation](#) und zum anderen die Definition der Nummernkreise für die Reklamationsformulare.

Um die Nummernkreise anzulegen, öffnen Sie den Firmenstamm über den Menüpunkt

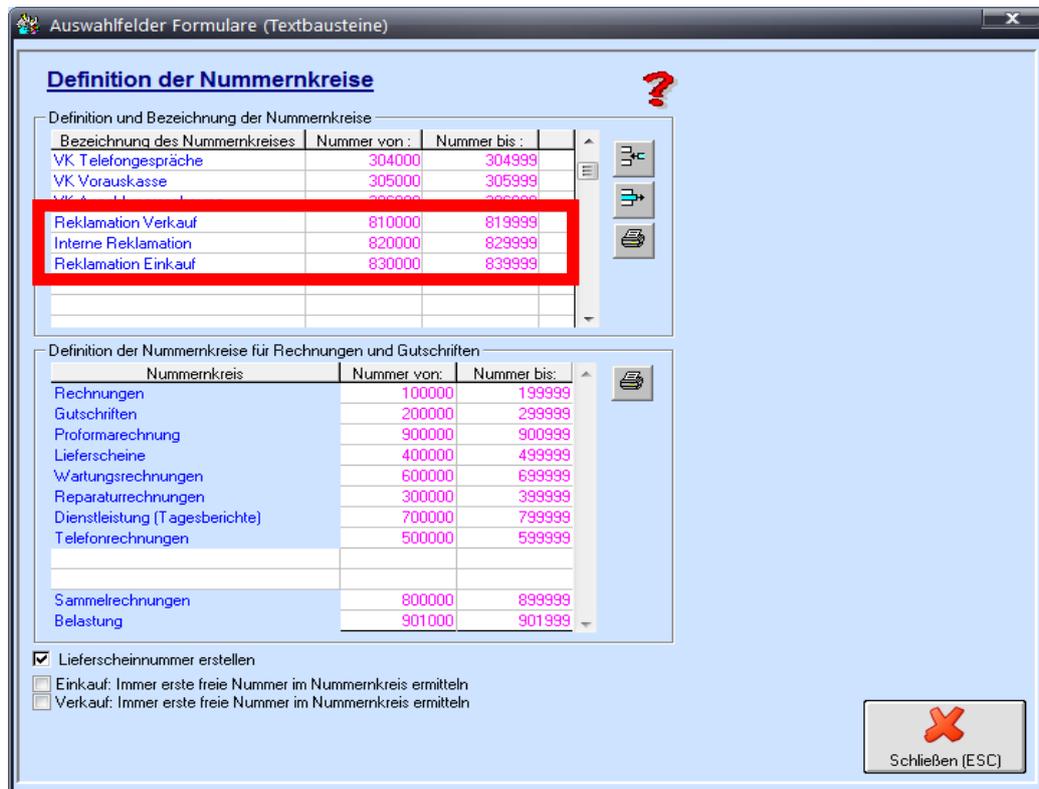


im WWS.

Im Firmenstamm klicken Sie dann auf  und anschließend oberhalb in den Grundeinstellungen der Formulare auf



Es öffnet sich das Fenster „Definitionen der Nummernkreise“.



Bezeichnung des Nummernkreises	Nummer von :	Nummer bis :
VK Telefongespräche	304000	304999
VK Vorkasse	305000	305999
VK ...	306000	306999
Reklamation Verkauf	810000	819999
Interne Reklamation	820000	829999
Reklamation Einkauf	830000	839999

Nummernkreis	Nummer von:	Nummer bis:
Rechnungen	100000	199999
Gutschriften	200000	299999
Proformarechnung	900000	900999
Lieferscheine	400000	499999
Wartungsrechnungen	600000	699999
Reparaturrechnungen	300000	399999
Dienstleistung (Tagesberichte)	700000	799999
Telefonrechnungen	500000	599999
Sammelrechnungen	800000	899999
Belastung	901000	901999

Lieferscheinnummer erstellen  
 Einkauf: Immer erste freie Nummer im Nummernkreis ermitteln  
 Verkauf: Immer erste freie Nummer im Nummernkreis ermitteln

Schließen (ESC)

Hier müssen Sie 3 Nummernkreise für das Reklamationsmodul definieren.

**Wichtig:** Der jeweilige Name der 3 Nummernkreise muss wie unten aufgelistet lauten und darf auch nicht geändert werden.

Benennung der Nummernkreise

- **Reklamation Verkauf**
- **Reklamation Einkauf**
- **Interne Reklamation**

In jedem Nummernkreis muss jeweils eine 6-stellige Zahl in den Feldern „**Nummern von:**“ und „**Nummern bis:**“ definiert sein. In unserem Beispiel hat jeder Reklamationsnummernkreis Platz für bis zu 10000 Reklamationen (z.B.: **810000 – 819999**), was im Regelfall völlig ausreichend ist. Sollte der Nummernkreis doch einmal nicht ausreichen, kann er jedoch auch erweitert werden.

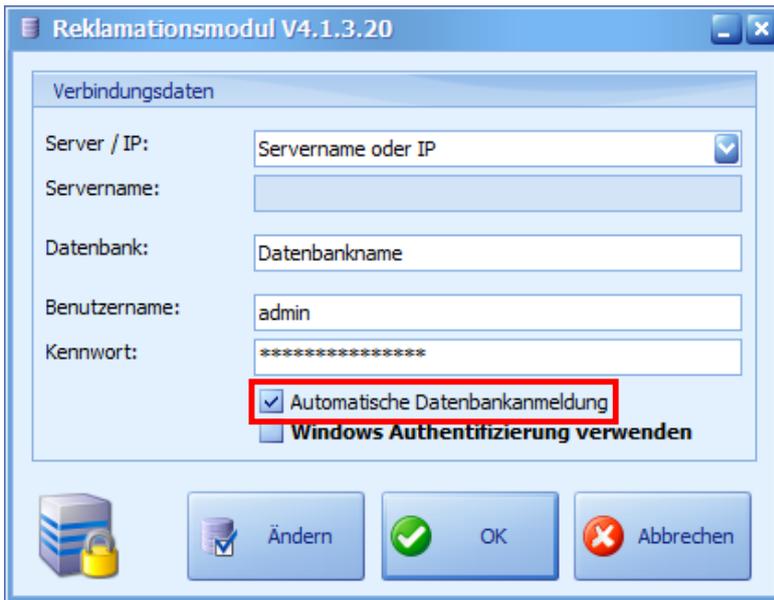
**Wichtig:** Nummern für die interne Reklamation beginnen jedes Jahr neu (mit Jahreskennung).

## 5 Erster Start

Nach der Installation des Reklamationsmoduls und der Einrichtung der Nummernkreise kommen Sie nun zum ersten Mal in Kontakt mit dem Reklamationsmodul.

### 5.1 Datenbank anmeldung / Benutzeranmeldung

Der erste Schritt bei der Einrichtung bildet die Datenbank anmeldung.



Hier geben Sie Ihre Zugangsdaten für den SQL-Server sowie den Namen Ihrer WWS-Datenbank an.

**Hinweis:** Wählen Sie die automatische Datenbank anmeldung aus, wenn Sie die Datenbank anmeldung nicht bei jedem Start erneut bestätigen möchten.

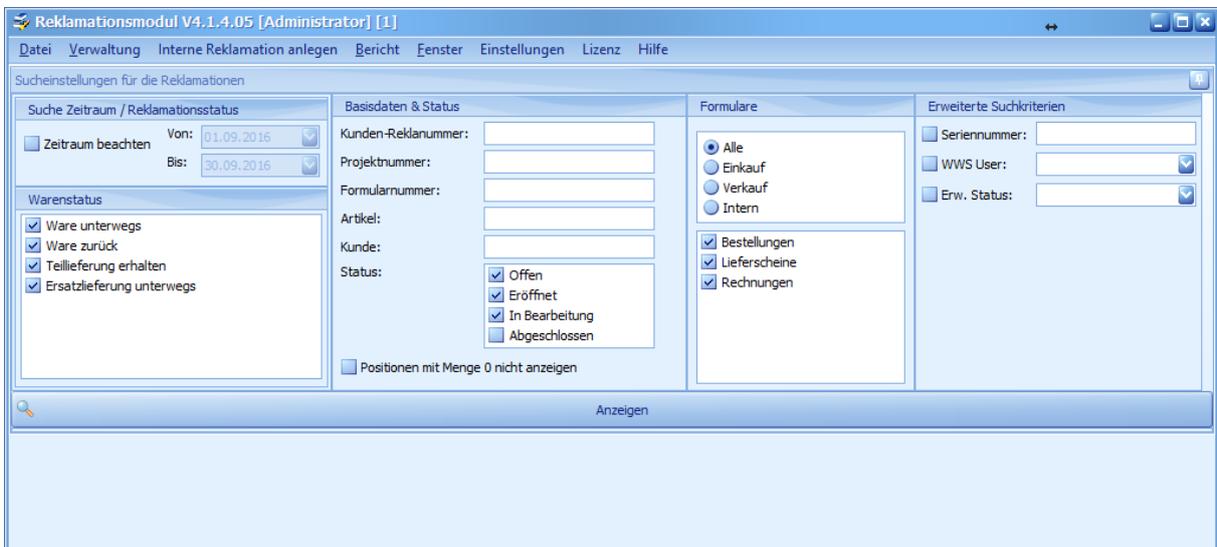
Anschließend wählen Sie Ihren WWS-Benutzer aus und melden sich an.



## 5.2 Ersteinrichtung des Reklamationsmoduls

Um das Reklamationsmodul richtig nutzen zu können, müssen Sie zuerst noch einige Daten eingpflegen. Dies dient später dazu, eine strukturierte Eingabe und vor allem umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten zu erhalten.

Übersicht:

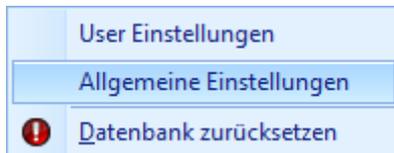


Menü-Übersicht:

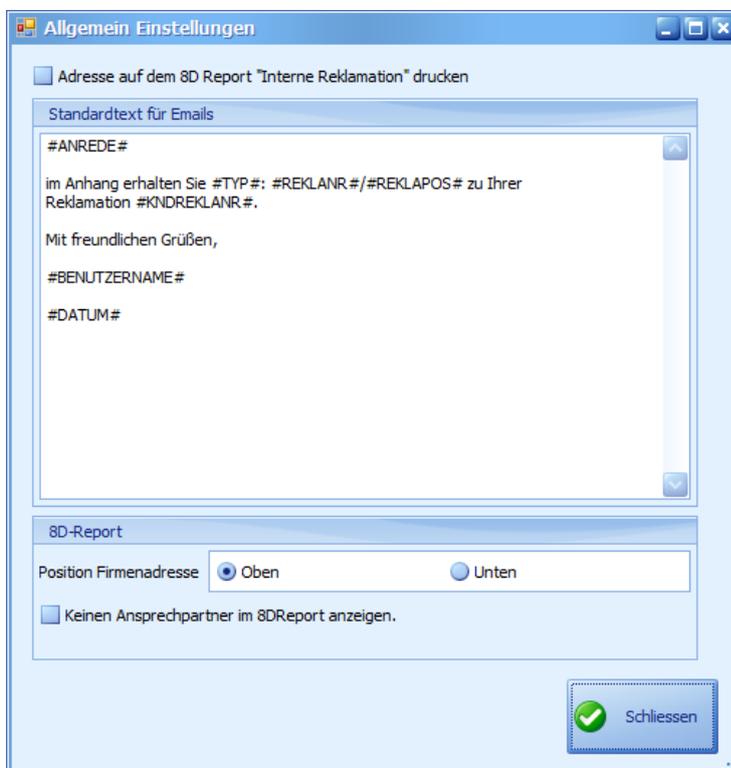


### 5.2.1 Grundeinstellungen (Standardmailtext, etc.)

Die Ersteinrichtung beginnt mit dem Bearbeiten der nachfolgend beschriebenen Grundeinstellungen. Öffnen Sie die Maske „**Allgemeine Einstellungen**“, indem Sie auf den Menüpunkt „**Einstellungen**“ und im Untermenü auf „**Allgemeine Einstellungen**“, klicken.



Es öffnet sich das Fenster „**Allgemeine Einstellungen**“.



Im Fenster „**Allgemeine Einstellungen**“ können Sie nun folgende Einstellungen vornehmen:

**Standardtext für Emails:** Hier haben Sie die Möglichkeit, für die Versendung von 8D-Reporten und Reklamationsdrucken einen Standardtext zu definieren. Dieser wird

beim Erstellen der E-Mail herangezogen. Innerhalb des Textes können Sie mit folgenden Platzhaltern arbeiten:

- **#ANREDE#**: Fügt den Ansprechpartner aus dem Reklamationsformular (WWS) mit Anrede ein.
- **#DATUM#**: Fügt das Tagesdatum ein.
- **#BENUTZERNAME#**: Fügt den Benutzernamen des angemeldeten Benutzers ein.
- **#REKLANR#**: Fügt die Reklamationsnummer der gewählten Reklamation ein.
- **#REKLAPOS#**: Fügt die Position der gewählten Reklamation ein.
- **#KNDREKLANR#**: Fügt die Kundenreklamationsnummer der gewählten Reklamation ein.
- **#TYP#**: Fügt bei „8D-Report“ den 8D-Report und bei „Reklamation“ die Reklamation ein.

Adresse auf dem 8D Report "Interne Reklamation" drucken

Mit dieser Einstellung haben Sie die Möglichkeit einzustellen, ob die Adresse auf dem 8D-Report einer internen Reklamation angedruckt wird oder nicht.



Mit dieser Einstellung haben Sie die Möglichkeit, die Position der Firmenadresse auf dem 8D-Report zu beeinflussen.

Keinen Ansprechpartner im 8DReport anzeigen.

Mit dieser Einstellung haben Sie die Möglichkeit einzustellen, ob der Ansprechpartner auf einem 8D-Report angezeigt wird oder nicht.

### 5.2.2 Stammdaten (Fehler, Ursachen, etc.)

Die Stammdaten stellen die Grundlage Ihres Reklamationsmoduls dar. Auf den hier eingegebenen Daten bauen sowohl die Reklamationen, der 8D-Report, als auch die späteren Auswertungen auf.

Ein kleiner Tipp: Machen Sie sich Gedanken darüber, wie die Struktur aufgebaut sein soll, wie tief Sie die einzelnen Bereiche verschachteln möchten und welche Daten am ehesten zu Ihrer Firma passen, bevor Sie die Daten eingeben. Die Bearbeitungsmöglichkeit dieser Daten finden Sie unter dem Menüpunkt "[Verwaltung](#)".



Welche, wie viele und wie genau Sie die einzelnen Stammdaten definieren, obliegt ganz Ihnen. Sie sollten jedoch darauf achten, dass Sie es anwenderfreundlich, heißt übersichtlich, halten. Dies gilt sowohl für die Fehler als auch für die Ursachen und Maßnahmen. Ebenso wichtig ist, dass Sie die Bezeichnungen kurz und prägnant halten, damit Sie in möglichst vielen Situationen und Konstellationen anwendbar sind. Bedenken Sie: zu jedem Fehler, jeder Ursache und jeder Maßnahme können Sie später auch Notizen hinterlegen, welche diese detaillieren.

Hinzufügen / Entfernen von Ober- und Unterbegriffen (gilt für alle drei Bereiche):

Oberbegriff hinzufügen (Oberbegriffe werden immer blau dargestellt)	
Beschreibung bzw. Unterbegriff hinzufügen (Unterbegriffe werden immer schwarz dargestellt)	
Markierten Datensatz entfernen	
Markierten Datensatz umbenennen	
Änderungen der Liste speichern	

**Beispiel anhand eines Maschinenbauunternehmens:**

*5.2.2.4 Fehlerverwaltung*

Zuerst sollten Sie sich Oberbegriffe überlegen, die Ihre Fehler zusammenfassen. Zum Beispiel: Allgemein, Funktion, Oberfläche, Verarbeitung, Verpackung. Anschließend überlegen Sie sich, welche Fehler Ihr Kunde melden könnte. Sollten Sie bereits Reklamationen erhalten haben, können Sie dort beanstandete Fehler als Grundlage nehmen. Diese ordnen Sie dann den Gruppen zu.

Beispiele hierfür wären:

- Allgemein: Nicht wie bestellt, falscher Artikel, Menge falsch, keine Angabe etc.
- Funktion: Funktioniert nicht, Funktioniert fehlerhaft etc.
- Oberfläche: Lack blättert ab, Oberfläche verkratzt etc.
- Verarbeitung: Schweißnähte fehlerhaft, Maße nicht eingehalten etc.
- Verpackung: Verpackung beschädigt, Verpackung unzureichend etc.

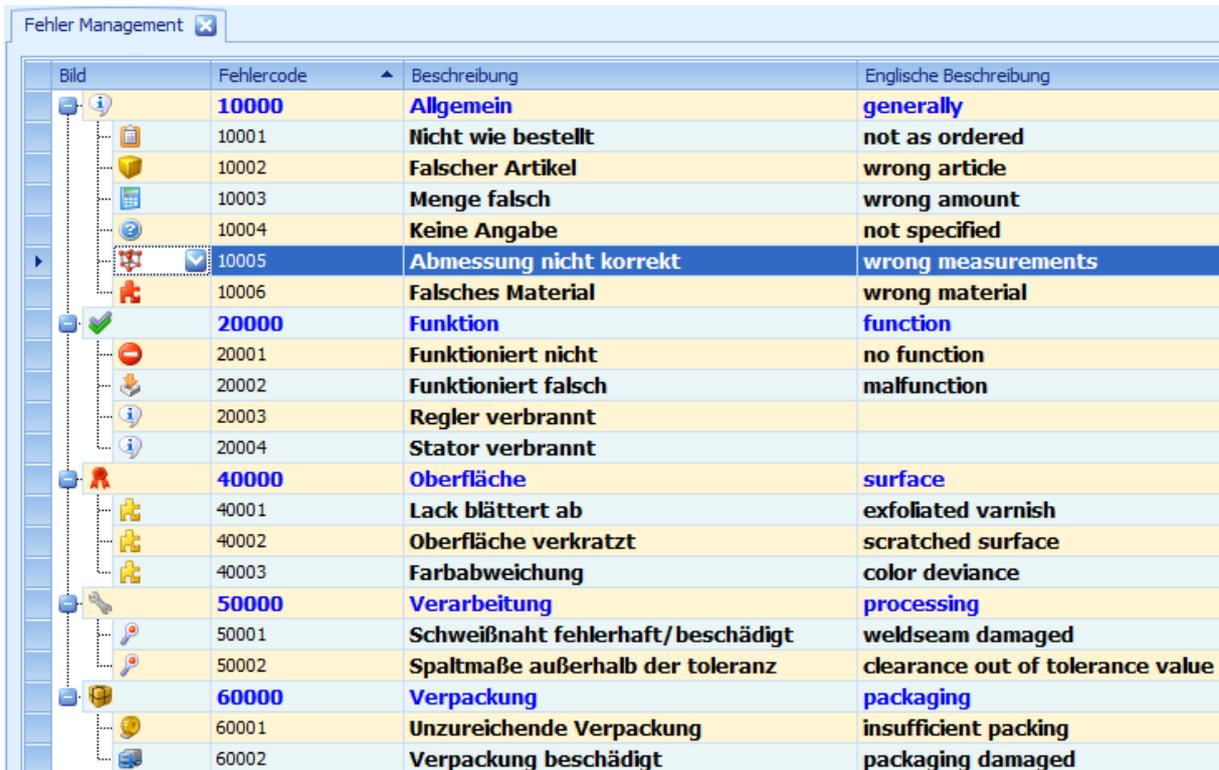


Bild	Fehlercode	Beschreibung	Englische Beschreibung
	<b>10000</b>	<b>Allgemein</b>	<b>generally</b>
	10001	Nicht wie bestellt	not as ordered
	10002	Falscher Artikel	wrong article
	10003	Menge falsch	wrong amount
	10004	Keine Angabe	not specified
	10005	Abmessung nicht korrekt	wrong measurements
	10006	Falsches Material	wrong material
	<b>20000</b>	<b>Funktion</b>	<b>function</b>
	20001	Funktioniert nicht	no function
	20002	Funktioniert falsch	malfunction
	20003	Regler verbrannt	
	20004	Stator verbrannt	
	<b>40000</b>	<b>Oberfläche</b>	<b>surface</b>
	40001	Lack blättert ab	exfoliated varnish
	40002	Oberfläche verkratzt	scratched surface
	40003	Farbabweichung	color deviance
	<b>50000</b>	<b>Verarbeitung</b>	<b>processing</b>
	50001	Schweißnaht fehlerhaft/beschädigt	weldseam damaged
	50002	Spaltmaße außerhalb der toleranz	clearance out of tolerance value
	<b>60000</b>	<b>Verpackung</b>	<b>packaging</b>
	60001	Unzureichende Verpackung	insufficient packing
	60002	Verpackung beschädigt	packaging damaged

**Zur Info:** Falls Sie „**Englisch**“ als Sprache bei einem einer Reklamation zugrunde liegenden Formular ausgewählt haben und im Feld „**Englische Beschreibung**“ (siehe Bild) keinen Eintrag haben, wird Ihnen der 8D-Report keine Daten anzeigen! Sie müssen zuerst eine Übersetzung in das Feld „**Englische Beschreibung**“ eintragen (Gilt für **Fehler**, **Fehlerursachen** und **Maßnahmen**).

### 5.2.2.4 Fehlerursachen

Bei Fehlerursachen beginnen Sie wie bei Fehlern damit, sich Oberbegriffe zu suchen, unter welchen Sie dann die einzelnen Ursachen zusammenfassen können. Zum Beispiel: Allgemein, Montage, Produktion, QS, Versand, Veredelung. Auch hierzu müssen Sie sich die Details, also die möglichen Ursachen, überlegen. Diese ordnen Sie dann den Gruppen zu.

Beispiele hierfür wären:

- Allgemein: falsche Zeichnung etc.
- Montage: Falsches Teil montiert, Bauteil falsch eingestellt etc.
- Produktion: Schweißbereich verschmutzt, Zeichnung verschmiert etc.
- QS: Endkontrolle nicht vollständig etc.
- Versand: Ladung unzureichend gesichert, Verpackungsvorschriften missachtet etc.
- Veredelung: Grundierung falsch, Trocknungszeit unterschritten etc.

Bild	Fehlerursachencode	Beschreibung	Beschreibung Englisch
	<b>10000</b>	<b>Allgemein</b>	<b>Overall</b>
	10001	Falsche Zeichnung	Wrong drawing
	10002	Zahlendreher	transposed digits
	10003	Umrechnungsfehler	calculation error
	10004	keine Angaben	not specified
	10005	Technisches Problem (Software)	technical problem (software)
	10006	Defektes Bauteil auf Regler	regulator component is defect
	<b>20000</b>	<b>Produktion</b>	<b>manufacture</b>
	20001	Schweißbereich unzureichend gesäubert	
	20002	Zeichnung unleserlich/verschmutzt	drawing not readable / is dirty
	20003	Falsches Schmiermittel verwendet	wrong lubricant
	<b>30000</b>	<b>QS</b>	<b>QS</b>
	30001	Endkontrolle nicht vollständig	Final Control in partial state
	<b>40000</b>	<b>Montage</b>	<b>assembly</b>
	40001	Falsche Baugruppe montiert	wrong assembly mounted
	40002	Bauteil falsch eingestellt	component wrong adjusted
	<b>50000</b>	<b>Veredelung</b>	<b>refinement</b>
	50001	Grundierung falsch	priming
	50002	Trocknungszeit unterschritten	dry time too short
	<b>60000</b>	<b>Versand</b>	<b>Shipping</b>
	60001	Ladung unzureichend gesichert	insufficiently ensured
	60002	Verpackungsvorschriften missachtet	packaging instructions ignored

Wichtig ist hierbei, dass Sie Ursachen so formulieren, dass diese auch sinnvoll zu den verursachten Fehlern passen. Anhand des Beispiels sehen Sie, dass die Fehler auch sinngemäß schon einer oder mehreren Ursachen zugeordnet werden können.

### 5.2.2.4 Maßnahmen

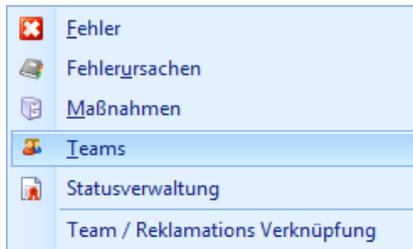
Auch bei Maßnahmen beginnt es wieder mit der Findung der Oberbegriffe, welche später die Maßnahmen strukturieren. Zum Beispiel: Mitarbeiter, Arbeitsvorbereitung, Produktion, QS, Versand. Wie in den beiden vorigen Bereichen müssen Sie nun auch hier die möglichen Maßnahmen Ihren Gruppen zuordnen.

Beispiele hierfür wären:

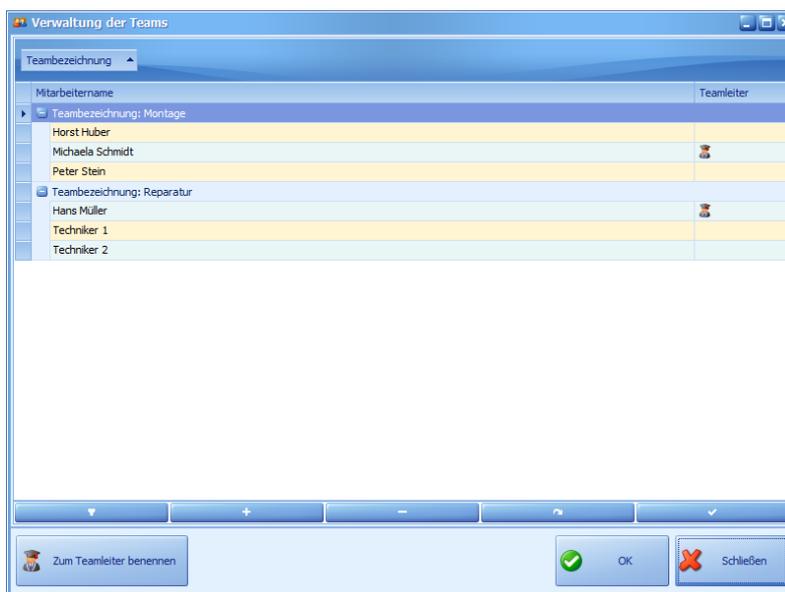
- Mitarbeiter: Schulung, Arbeitsrichtlinien etc.
- Arbeitsvorbereitung: Zeichnungskontrolle, Kundenabstimmung etc.
- Produktion: Nacharbeit, Produktions-QS etc.
- QS: Prüfprotokolle überarbeiten, 40%/60%/80%/100% Prüfung etc.
- Versand: Verpackungsvorschriften erneuern, Spediteur abmahnen etc.

Bild	MassnahmenCode	Beschreibung	Beschreibung Englisch
	<b>10000</b>	<b>Mitarbeiter</b>	<b>staff</b>
	10001	Schulung der Mitarbeiter	staff training
	10002	Arbeitsrichtlinien verdeutlichen	clarify labor standards
	10003	Abmahnung	adhortatory letter
	10004	Einzelgespräch	one-on-one conversation
	10005	Anweisung der Abteilungsleiter	Instruction of manager
	10006	Verbesserung der Projektvorbesprechung	
	10007	Motivationsseminar	motivation seminar
	10008	Versetzung des Mitarbeiters	staff transfer
	<b>20000</b>	<b>Arbeitsvorbereitung</b>	<b>work preparation</b>
	20001	Zeichnungskontrolle	control of drawing
	20002	Kundenabstimmung	customer polling
	<b>30000</b>	<b>Produktion</b>	<b>manufacture</b>
	30001	Nacharbeit	rework
	30002	Stichprobenauf Zwischenkontrolle der Teile	
	30003	Reparatur	repair
	<b>40000</b>	<b>QS</b>	<b>QS</b>
	40001	Prüfprotokolle überarbeiten	rework inspection record
	40002	Erhöhung der Stichproben auf 10% der Gesamtmenge	Increase samples by 10% of total amount
	40003	Erhöhung der Stichproben auf 20% der Gesamtmenge	Increase samples by 20% of total amount
	40004	Erhöhung der Stichproben auf 30% der Gesamtmenge	Increase samples by 30% of total amount
	40005	Erhöhung der Stichproben auf 40% der Gesamtmenge	Increase samples by 40% of total amount
	40006	Erhöhung der Stichproben auf 50% der Gesamtmenge	Increase samples by 50% of total amount
	40007	Erhöhung der Stichproben auf 60% der Gesamtmenge	Increase samples by 60% of total amount
	40008	Erhöhung der Stichproben auf 70% der Gesamtmenge	Increase samples by 70% of total amount
	40009	Erhöhung der Stichproben auf 80% der Gesamtmenge	Increase samples by 80% of total amount
	40010	Erhöhung der Stichproben auf 90% der Gesamtmenge	Increase samples by 90% of total amount
	40011	Erhöhung der Stichproben auf 100% der Gesamtmenge	Increase samples by 100% of total amount
	<b>50000</b>	<b>Versand</b>	<b>Shipping</b>
	50001	Verpackungsvorschriften erneuern	renew packaging instructions
	50002	Spediteur abmahnen	admondish carrier

### 5.2.3 Teams

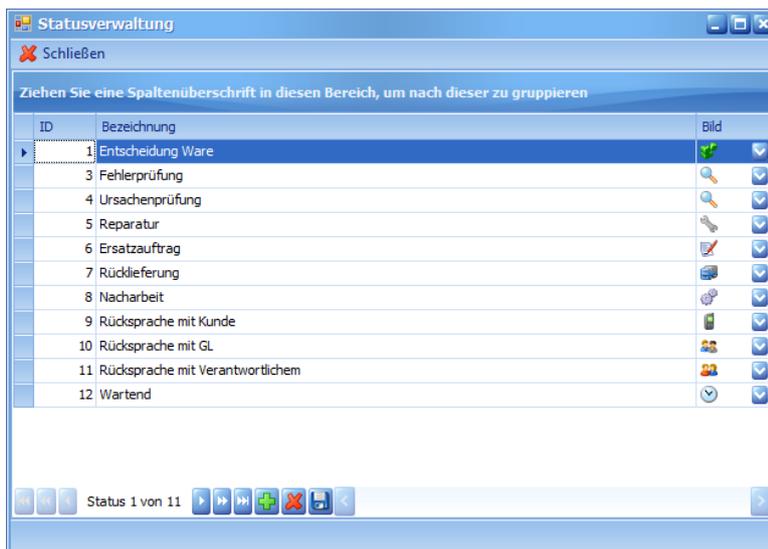


Teams bilden bei den Stammdaten einen Sonderbereich, da sie für die Verwendung des Reklamationsmoduls nicht zwangsläufig notwendig sind. Sie sind dafür gedacht, bestimmte Mitarbeiter, die Reklamationen bzw. die "Arbeit im Hintergrund" durchführen, also das Finden und Prüfen der Fehler, Ermitteln der Ursachen, Einleiten und Überwachen der Maßnahmen usw., zu Teams zusammenzufassen. Hierbei wird ein Mitarbeiter zum Teamleiter ernannt, welcher dann entweder selbst die ermittelten Daten ins Reklamationsmodul eingibt, oder diese Daten an den zuständigen Sachbearbeiter weitergibt. Eine weitere Möglichkeit, welche sich hierdurch bietet, ist, diese Mitarbeiter bei guter Arbeit zu würdigen und dies auch in der Reklamation festzuhalten.



### 5.2.4 Statusverwaltung

In diesem Bereich der Stammdaten können Sie Ihre benutzerdefinierten Status verwalten. Diese Status bestehen aus ID, Bezeichnung (max. 50 Zeichen) und einem Bild, und dienen dazu, einzelnen Reklamationspositionen einen Status zuzuweisen, der zusätzlich zum Warenstatus noch eine weitere Kategorisierungsmöglichkeit bietet. Hiermit kann zum Beispiel ein Prozessstatus (z.B. "Fehlersuche begonnen") als auch eine Arbeitsanweisung (z.B. "Rückfrage an Kunde") gemeint sein.

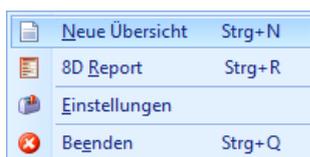


## 6 Programmelemente

### 6.1 Menüs

#### 6.1.1 Datei

#### - Neue Übersicht



Hiermit öffnen Sie eine neue Reklamationsübersicht

Reklamationsübersicht

Formulartyp

Einkauf / Verkauf	Auftragsnummer	Summe (Brutto)	Datum	Kundennummer	Kundenname	Lieferanschrift	Formularanschrift
					Fach		
<b>Formulartyp: Interne Reklamation (Formulare: 2)</b>							
Intern	018200016	0,00	26.12.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren							
Status	Position	Artikelnum...	Artikelbeze...	Menge	Artikeleinheit	Abgeschlo...	Waren Sta...
In Bear...	1	Generat...	Regler	10,00	Stück		
Intern	0182000915	0,00	03.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
<b>Formulartyp: Lieferschein (Formulare: 6)</b>							
Verkauf	0181000715	273,94	13.01.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
Verkauf	0181000815	3.998,40	07.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren							
Status	Position	Artikelnum...	Artikelbeze...	Menge	Artikeleinheit	Abgeschlo...	Waren Sta...
In Bear...	1	PG-001	Getriebe	7,00	Stück		
Verkauf	0181000915	1.142,40	07.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
Verkauf	0181001115	14.280,00	01.12.2015	123466	Fachhandel RE & KA		
Verkauf	0181001216	0,00	12.01.2016	123466	Fachhandel RE & KA		
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren							
Status	Position	Artikelnum...	Artikelbeze...	Menge	Artikeleinheit	Abgeschlo...	Waren Sta...
In Bear...	1	Generat...	Fertba	1,00	Stück		

## - 8D Report

	Neue Übersicht	Strg+N
	8D Report	Strg+R
	Einstellungen	
	Beenden	Strg+Q

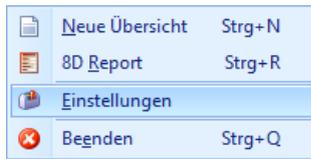
Hiermit öffnen Sie einen neuen, leeren 8D-Report. Dieser kann für das manuelle Ausfüllen genutzt werden.

Reklamationsübersicht 8D - Report

**Lieferant (Supplier)**  
Anschrift (Address/Location)

8 D - REPORT			
Beanstandung (Concern Title)	Beanstand.-Nr. (Ref. No.)	Kundenrekl. Nr. (Customer Claim No.)	Eröffnet am: (Start Date)
Berichtsdatum (Status Date)	Teilebezeichnung: (Part Name)		
	Zeichnungsnummer/Index: (Part Number/Index)		
1 Team Name,Abt.(Depmt)  Teamleiter (Champion)	2 Problembeschreibung (Problem Description)  Fehlercharakter (Problem Profile Data)		
3 Sofortmaßnahme(n) (Containment Action(s))	% Wirkung (Effect)	Einführungsdatum (Implementation Date)	
4 Fehlerursache(n) (Root Cause(s))	% Beteiligung (Contribution)		
5 Geplante Abstellmaßnahme(n) (Chosen Permanent Corrective Action(s))	Wirksamkeitsprüfung (Verification)		
6 Eingeführte Abstellmaßnahme(n)	Ergebniskontrolle	Einsatztermin	

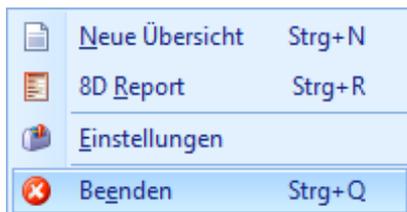
## - Einstellungen



Hiermit öffnen Sie die Einstellungen:



## - Beenden



Hiermit beenden Sie das Reklamationsmodul.

## 6.1.2 Verwaltung

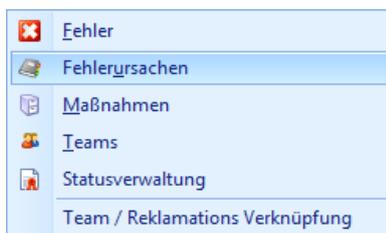
### 6.1.2.1 Fehler



Hiermit öffnen Sie die [Fehlerverwaltung](#).

Fehler Management			
Bild	Fehlercode	Beschreibung	Englische Beschreibung
	<b>10000</b>	<b>Allgemein</b>	<b>generally</b>
	10001	Nicht wie bestellt	not as ordered
	10002	Falscher Artikel	wrong article
	10003	Menge falsch	wrong amount
	10004	Keine Angabe	not specified
	10005	Abmessung nicht korrekt	wrong measurements
	10006	Falsches Material	wrong material
	<b>20000</b>	<b>Funktion</b>	<b>function</b>
	20001	Funktioniert nicht	no function

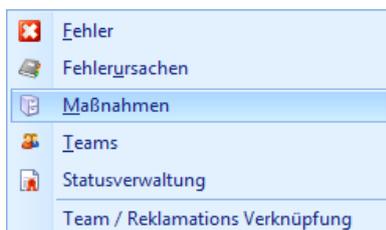
### 6.1.2.2 Fehlerursachen



Hiermit öffnen Sie die [Fehlerursachen](#)-Verwaltung.

Fehlerursachen Management			
Bild	Fehlerursachencode	Beschreibung	Beschreibung Englisch
	<b>10000</b>	<b>Allgemein</b>	<b>Overall</b>
	10001	Falsche Zeichnung	Wrong drawing
	10002	Zahlendreher	transposed digits
	10003	Umrechnungsfehler	calculation error
	10004	keine Angaben	not specified
	10005	Technisches Problem (Software)	technical problem (software)
	10006	Defektes Bauteil auf Regler	regulator component is defect
	<b>20000</b>	<b>Produktion</b>	<b>manufacture</b>
	20001	Schweißbereich unzureichend gesäubert	

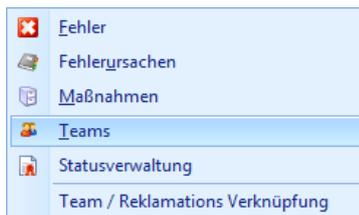
### 6.1.2.3 Maßnahmen



Hiermit öffnen Sie die [Maßnahmen](#)-Verwaltung.

Bild	MassnahmenCode	Beschreibung	Beschreibung Englisch
	<b>10000</b>	<b>Mitarbeiter</b>	<b>staff</b>
	10001	Schulung der Mitarbeiter	staff training
	10002	Arbeitsrichtlinien verdeutlichen	clarify labor standards
	10003	Abmahnung	adhortatory letter
	10004	Einzelgespräch	one-on-one conversation
	10005	Anweisung der Abteilungsleiter	Instruction of manager
	10006	Verbesserung der Projektvorbesprechung	
	10007	Motivationsseminar	motivation seminar
	10008	Versetzung des Mitarbeiters	staff transfer
	<b>20000</b>	<b>Arbeitsvorbereitung</b>	<b>work preparation</b>
	20001	Zeichnungskontrolle	control of drawing

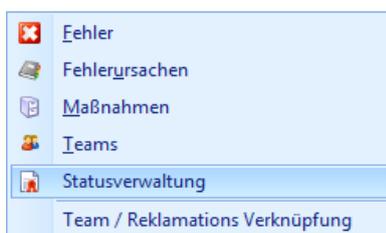
### 6.1.2.4 Teams



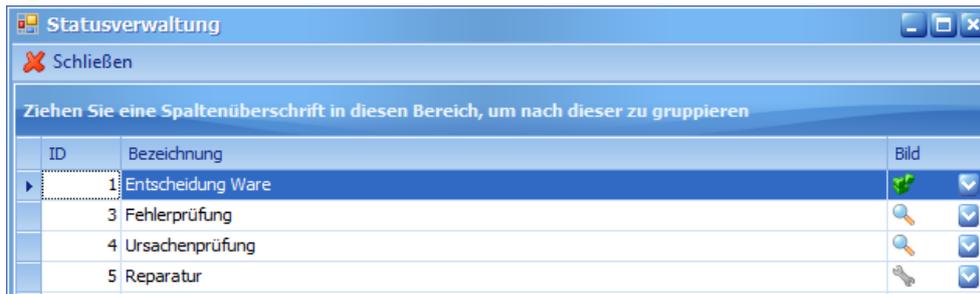
Hiermit öffnen Sie die [Team](#)-Verwaltung.

Mitarbeitername	Teamleiter
<b>Teambezeichnung: Montage</b>	
Horst Huber	
Michaela Schmidt	
Peter Stein	
<b>Teambezeichnung: Reparatur</b>	
Hans Müller	
Techniker 1	
Techniker 2	

### 6.1.2.5 Statusverwaltung

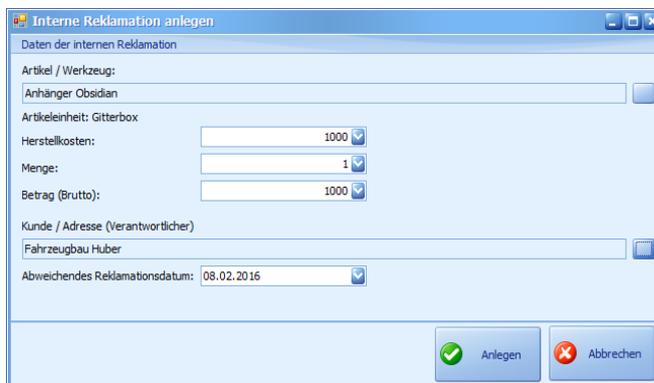


Hiermit öffnen Sie die [Statusverwaltung](#).



### 6.1.3 Interne Reklamation anlegen

Hiermit können Sie eine neue [11.1.1](#) Reklamationen anlegen.



### 6.1.4 Bericht

#### 6.1.4.1 Reklamationen



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.1 Reklamationen](#). Mit dieser Funktion erhalten Sie eine detaillierte Auswertung der Reklamationen.

Bericht: Reklamationen

Auswertung starten

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

Reklamatio...	Positi...	Kundennu...	Kundenname	Kunderrekl...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Bearstand...	Bearstand...	Sachbearb...	Fehlerchar...	Formularart...	Ausgangf...	Team	Teamname	Teamerfolg	Eröffnungs...	Berichtsda...	Abschlussd...	Notiz	Ersteller	Remark	Befund	Erweiterte...
01810007...	4	123466	Fachhandel...		BR100000...	Intel Atom	0181000715	0181000715	Administrator	>	Liefersc...	0110015615				13.01.2015	12.05.2015	20.05.2015		Administrator			
01820008...	1	123466	Fachhandel...		BR100000...	Gehäuse Al...	0182000815	0182000815	Administrator	>	Interne...	0182000815				06.05.2015	12.05.2015	20.05.2015		Administrator			
01810000...	6	100001	Höher und ...	1234528	430634-R...	Isolierplatte	0181000015	0181000015	Administrator	>	Rechnung	0110017915		3 Reparatur		20.04.2015	20.05.2015			Administrator			
01810008...	1	123466	Fachhandel...	4711	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	>	Testchara...	0110015715		1 Montage		07.07.2015	07.07.2015			Administrator	Testbefund	Entsch...	Reparat...
01830003...	1	700005	Metahandl...		PI9-001	Plattform P3D	0183000315	0183000315	Administrator	>	Bestellung	0170005215				13.10.2015	13.10.2015			Administrator			
01810010...	1	123466	Fachhandel...	4711	HKI-001	Hebebühne	0181001015	0181001015	Administrator	>	Liefersc...	0110020315		1 Montage		13.10.2015	13.10.2015	13.10.2015		Administrator			
01810000...	13	100001	Höher und ...		BR100000...	Arbeitspe...	0181000015	0181000015	Administrator	>	Rechnung	0110017915				20.04.2015	20.04.2015	01.12.2015		Administrator			
01810003...	3	123466	Fachhandel...		BR100000...	Arbeitspe...	0181000315	0181000315	Administrator	>	Liefersc...	0110018515				11.05.2015	11.05.2015	11.05.2015		Administrator			
01810004...	1	123466	Fachhandel...		BR100000...	Gehäuse Al...	0181000415	0181000415	Administrator	>	Liefersc...	0110018715				11.05.2015	11.05.2015	12.01.2016		Administrator			
01810004...	5	123466	Fachhandel...		BR100000...	Netzteil 70W	0181000415	0181000415	Administrator	>	Lieferschei...	018715				11.05.2015	11.05.2015	11.05.2015		Administrator			
01820010...	1	100004	Mojör		AU100000...	Anhänger	0182001015	0182001015	Administrator	>	Interne...	0182001015				01.12.2015	01.12.2015	12.01.2016		Administrator			Fehler...
01810011...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181001115	0181001115	Administrator	>	Liefersc...	0110021215				01.12.2015	01.12.2015			Administrator			
01810009...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181000915	0181000915	Administrator	>	Liefersc...	0110015715				07.07.2015	12.01.2016			Administrator			
01810012...	1	123466	Fachhandel...	4711	Generator...	Fertig	0181001216	0181001216	Administrator	>	Garantiefäll	0110021316		3 Reparatur		12.01.2016	12.01.2016			Administrator	Keine Funkt...		
01810013...	1	123464	Elektrhand...		BR100000...	Gehäuse Al...	0181001316	0181001316	Administrator	>	Garante	0110018215				11.11.2015	12.01.2016			Administrator			
01820000...	1	123464	Fachhandel...		Generator...	Regler	0182000016	0182000016	Administrator	>	Interne...	0182000016				26.12.2015	12.01.2016			Administrator	Keine Funkt...		
01820004...	1	100000	Messer Sch...		DSM1000...	Geräufte B...	0182000415	0182000415	Administrator	>	Interne...	0182000415				24.04.2015	24.04.2015	07.07.2015		Administrator			

### 6.1.4.2 Reklamationen / Kunde

- Reklamationen
- Reklamationen / Kunde
- Artikel
- Kosten
- Verantwortliche
- Seriennummern
- Fehler
- Fehlermengen
- Fehlerquote / Kostenverteilung
- Grafische Auswertungen

Hiermit öffnen Sie den Bericht



### 6.1.4.4 Kosten



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.4 Kosten](#). In diesem Bericht können Sie die verursachten Kosten der Reklamationen in einem PivotGrid darstellen.

Stunden	Kundennummer	Kosten pro Stunde	Reklamation	Artikelnummer	Abteilung	Artikelart	Reklamation (Jahr)	Reklamation (Monat)	Artikelbezeichnung 1	Artikelbezeichnung2	Bearbeitung	Reklamation (Tag)	Bez
Gesamtkosten		Bearbeitung (KW) ▲											
Kundenname ▲	Artikelgruppe ▲	2014/46	2015/10	2015/16	2015/18	2015/20	2015/21	2015/28	2015/42	2015/49	2016/02	Grand Total	
Alles & Mehr	Testartikel/Prot...		131,00										131,00
Elektrohande...	Testartikel/Prot...	1.024,00			839,89		324,00						2.187,89
Fachhandel ...	Baugruppe-1										708,00		708,00
	Testartikel/Prot...					1.552,70		219,00	361,00	404,58			2.537,28
Fachhandel RE & KA Total						1.552,70		219,00	361,00	404,58	708,00		3.245,28
Spanglish Fo...	Testartikel/Prot...			126,45									126,45
Stahlwerke G...	DSM-Test	41,76											41,76
	Testartikel/Prot...							579,00					579,00
Stahlwerke Glüh & Co Total		41,76						579,00					620,76
Grand Total		1.065,76	131,00	126,45	839,89	1.552,70	324,00	798,00	361,00	404,58	708,00		6.311,39

### 6.1.4.5 Verantwortliche



Hiermit öffnen Sie den Bericht „**Verantwortliche**“. In dem Bericht [11.1.5 Verantwortliche](#) haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach den verursachten Kosten zu gruppieren und durch die Verwendung von Filtern die Auswertung zu verfeinern.

Öffnen Sie den Bericht „**Verantwortliche**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü. In dem Bericht „Kosten“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach den

verursachten Kosten zu gruppieren und durch die Verwendung von Filtern die Auswertung zu verfeinern.

Öffnen Sie den Bericht „Kosten“ über den Reiter „Bericht“ im Hauptmenü. In dem Bericht „**Kosten**“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach den verursachten Kosten zu gruppieren und durch die Verwendung von Filtern die Auswertung zu verfeinern.

Öffnen Sie den Bericht „**Kosten**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Kosten pro Stunde		Artikelbezeichnung 1	Artikelbezeichnung 2	Kundenname	Reklamation	Bearbeitung	Bearbeitung (KW)	Artikellart	Artikelgruppe	Reklamation (Jahr)	Reklamation (Monat)	Reklamation (Tag)	Bearbeitung	
Stunden	Gesamtkosten	Reklamation (KW) Data												
		2014/45		2014/46		2015/03		2015/07		2015/10				
Abteilung	Artikelnum...	Kundennum...	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten
HZ100000-0...	BR100000-001	123456											49	24,32
	DSM100000-...	700000			84	41,76								
HZ100000-001/Harz K17284/12 Total					84	41,76							49	24,32

11.1.5 Verantwortliche In diesem Bericht haben Sie die Möglichkeit eine Auswertung, zum ausgewählten „**Verantwortlichen**“ (**Abteilung, Mitarbeiter, Kunde**), anzuzeigen.

Bericht: Verantwortliche																
Verantwortlicher: Maria Müller																
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren																
Abgeschlo...	Reklamato...	Position	Kundennu...	Artikelnum...	Bestand...	Bestand...	Sachbearb...	Formulartyp	Ausgangs...	Teamierfolg	Eröffnungs...	Berichtsda...	Abschluss...	Notiz	Ersteller	Remark
	01810005...	2	123466	BR100000...	0181000515	0181000515	Administrator	Liefersc...	0110019015		08.03.2015	11.05.2015	11.05.2015		Administrator	
	01820000...	1	123464	BR100000	0182000014	0182000014	Administrator	Interne...	0182000014		07.11.2014	11.11.2014	18.05.2015		Administrator	

### 6.1.4.6 Seriennummern



Hiermit öffnen Sie den Bericht

**11.1.6** Seriennummern. Hier erhalten Sie eine Auswertungsmöglichkeit auf Basis der hinterlegten Seriennummern.

Seriennummer	Abgabetermin	Reklamationsnummer	Position	Kundennummer	Kundenname	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Reparatur	Reparaturnummer	Sachbearbeiter	Fehlercharakter	Beschuld.	Fehlercode	Beschreibung	Beschl.	Feldname	Feldwert	Feldtyp
Reklamationen (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)																		
Reklamationsnummer: 018100115 (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)																		
018100115	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	018100115	018100115	Administrator	=	2000	10002	Allgemein	Falscher Artikel				Nein
018100115	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	018100115	018100115	Administrator	=	2000	10003	Allgemein	Menge falsch				Nein
Reklamationen (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
Reklamationsnummer: 0181000815 (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Nicht wie bestellt				Nein
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Falscher Artikel				Nein
Reklamationen (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
Reklamationsnummer: 0181000815 (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Nicht wie bestellt				Nein
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10002	Allgemein	Falscher Artikel				Nein
Reklamationen (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
Reklamationsnummer: 0181000815 (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Nicht wie bestellt				Nein
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Falscher Artikel				Nein
Reklamationen (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
Reklamationsnummer: 0181000815 (Anzahl: 2) (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																		
0181000815	1	123466		Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	=	2000	10001	Allgemein	Nicht wie bestellt				Nein

**6.1.4.7 Fehler**

- Reklamationen
- Reklamationen / Kunde
- Artikel
- Kosten
- Verantwortliche
- Seriennummern
- Fehler**
- Fehlermengen
- Fehlerquote / Kostenverteilung
- Grafische Auswertungen

Hiermit öffnen Sie den Bericht **11.1.7 Fehler**. Mit diesem Bericht erhalten Sie die Möglichkeit, auf Basis der Fehler auszuwerten.

Fehlercode	Fehlerart	Reklamation	Position	Kundennummer	Kundenname	Verantwortl.	Verantwortl.-Abteilung	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Reparatur-Menge	Auftragsmenge	Stückzahl	Beschl.	Beschreibung	Fehlerbereich	Feld
Fehler: Nicht wie bestellt (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Keine Angabe (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Lack (Matten) ab (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
4001	Interne Reklamation	082000015	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: Lackieren	Abteilung: Schweißung	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	3	10	30	40000	Oberfläche		
Fehler: Menge falsch (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Falsches Material (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Nicht wie bestellt (Anzahl: 4) (Anzahl Reklamationen: 0)																
10001	Interne Reklamation	082000014	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Frei: Test	Maria Müller	BR100000	Mini-PC AT20	1	10	10	10000	Allgemein		
10001	Interne Reklamation	082000015	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: Fräsen	Fräsen	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	1	1	10000	10000	Allgemein		
10001	Interne Reklamation	082000013	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: UPS	UPS	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	20	50	10	10000	Allgemein		
10001	Interne Reklamation	082000015	1	123466	Fachhandel RE & KA	Abteilung: UPS	UPS	4711	Dummy	5	5	10000	Allgemein			
Fehler: Abmessung nicht korrekt (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
10005	Interne Reklamation	082000014	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Frei: Test	Maria Müller	BR100000	Mini-PC AT20	10	10	100	10000	Allgemein		
10005	Interne Reklamation	082000015	1	123466	Fachhandel RE & KA	Abteilung: Schweißung	Michaela Schmidt	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	15	15	10	10000	Allgemein		
10005	Interne Reklamation	082000015	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: UPS	UPS	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	25	50	0	10000	Allgemein		
Fehler: Funktioniert nicht (Anzahl: 0) (Anzahl Reklamationen: 0)																
20001	Interne Reklamation	082000015	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: UPS	UPS	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	50	50	100	20000	Funktion		
Fehler: Falscher Artikel (Anzahl: 2) (Anzahl Reklamationen: 0)																
10002	Interne Reklamation	082000015	1	123464	Elektrohandel Gierhans	Abteilung: Lackieren	Lackieren	BR100000-001	Gehäuse Aluminium Lüfter	10	10	100	10000	Allgemein		
10002	Interne Reklamation	082000015	1	100000	Messer Schaeff	Abteilung: Schweißung	Elektrohandel Gierhans	DSM100000-001	Geyrflur Beuglampe	10.000	10.000	10	10000	Allgemein		

**6.1.4.8 Fehlermengen**



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.8 Fehlermengen](#). In diesem Bericht wird Ihnen eine detaillierte Ansicht über die Anzahl der verschiedenen Fehler der Reklamationen angezeigt.

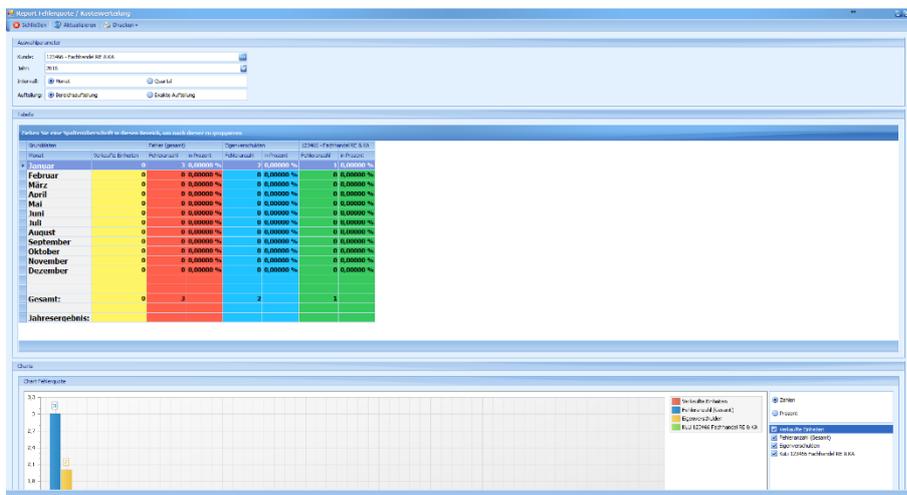
Bericht: Fehlermengen

Kundennummer	Artikelbezeichnung	Reklamation	Artikelart	Artikelgruppe	Fehler (Code)	Fehlerlevel	Formulartyp	Fehlerbereich (Code)	Fehlerbereich
Reklamierte Menge	Auftragsmenge	Data	Reklamation (KW)	Fehler					
Reklamierte Menge									
2014/45									
Kundenname	Artikelnum...	Abmessung nic...	Falsches Material	Keine Angabe	Nicht wie bestellt	2014/45 Total	2014/46		
							Falscher Artikel	Menge falsch	Nicht wie bestellt
Alles & Mehr	BR.100000-001								
Elektrohande...	BR.100000	10	10	10	1	31			
	BR.100000-001								
Elektrohandel Kleinhans Total		10	10	10	1	31			
Fachhandel ...	4711								

### 6.1.4.9 Fehlerquote/Kostenverteilung



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.9 Fehlerquote/Kostenverteilung](#). In diesem Bericht erhalten Sie eine detaillierte Übersicht + grafische Auswertung zu den Reklamationen eines Kunden.



### 6.1.4.10 Grafische Auswertungen

#### - Vergleich reklamierte Artikel



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.10.1 Vergleich reklamierte Artikel](#).

Der Bericht zeigt Ihnen Vergleichsauswertungen zu reklamierten Artikeln an (Verkauft<>Reklamiert<>Produziert).

Artikelnummer	verkaufte Menge	reklamierte Menge	verkaufte reklamierte %	Produzierte Menge	produziert reklamierte %
Artikelgruppe: Baugruppe-1	0	1	0,00	0,00	1
Generale 001					
Artikelgruppe: DSH-Fest	0	33005	0,00	0,00	0
DSH100000-001					
Artikelgruppe: Einzelteil/Produkten					
BR100000-001	81	109	12,50	134,57	1355
BR100000	11	10	11,50	90,91	1
4711	11	5	25,00	45,45	1
H21-001	18	2	20,00	20,00	10
BR100000-003	151	19	13,00	13,98	130
BR100000-002	76	3	4,00	3,95	65
BR100000-005	84	2	2,00	2,38	78
BR100000-004	71	11	1,00	1,41	65
PG-001	0	32	0,00	0,00	25
PG-002	0	20	0,00	0,00	0

### - Verursachte Kosten



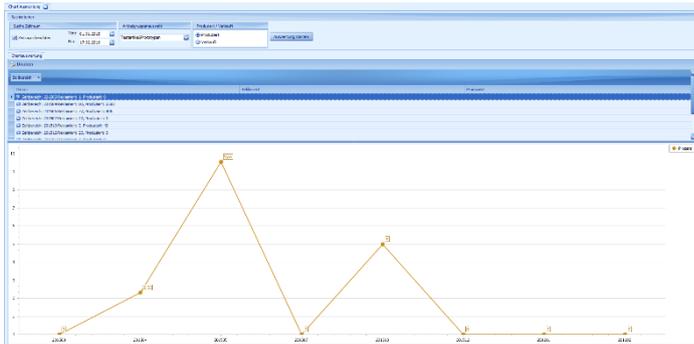
Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.10.2 Verursachte Kosten](#). Der Bericht zeigt Ihnen eine detaillierte, grafische Auswertung über die Kosten des ausgewählten Zeitraums an.

Intervall	Interne Kosten	Typ
2015.02		279,00 € Gesamt
2015.03		666,96 € Gesamt
2015.04		859,58 € Gesamt
2015.05		1.055,50 € Gesamt
2015.07		798,00 € Gesamt
2015.10		361,00 € Gesamt
2015.11		0,00 € Gesamt
2015.12		494,58 € Gesamt
2016.01		708,00 € Gesamt

### - Chart Vergleich Artikelgruppen



Hiermit öffnen Sie den Bericht [11.1.10.3 Chart Vergleich Artikelgruppe](#). Dieser Bericht stellt die ausgewählte Baugruppe der Reklamation in einem Schaubild dar.



### 6.1.5 Fenster

In diesem Menüpunkt werden Ihnen alle geöffneten Fenster angezeigt und Sie können schnell zwischen ihnen wechseln.



### 6.1.6 Einstellungen

#### - User Einstellungen



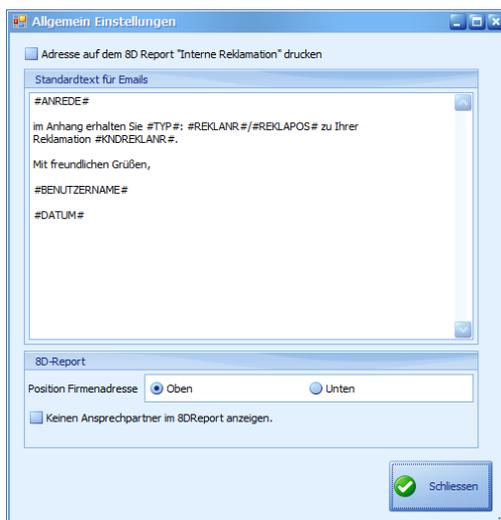
Hiermit öffnen Sie die User Einstellungen. In diesen Einstellungen haben Sie die Möglichkeit zwischen den Sprachen **Deutsch** und **Englisch** zu wechseln (Die eingestellte Sprache bezieht sich auf Formulare/Ausdrucke und ist pro Benutzer einstellbar).



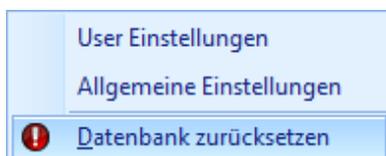
## - Allgemeine Einstellungen



Hiermit öffnen Sie die **Allgemeinen Einstellungen** (siehe hierzu [5.2.1 Grundeinstellungen](#) (Standardmailtext, etc.))



## - Datenbank zurücksetzen



Hiermit können Sie die Datenbanktabellen des Reklamationsmoduls zurücksetzen. **VORSICHT!!!** Hierbei werden alle Daten des Reklamationsmoduls unwiderruflich gelöscht. Diese Funktion ist nur für das Löschen von Testdaten, vor Inbetriebnahme des Moduls in den Echtbetrieb, gedacht.

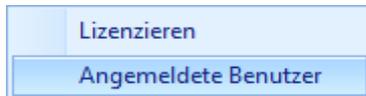
### 6.1.7 Lizenz

#### - Lizenzieren



Hiermit können Sie eine neue Lizenzdatei einlesen. Dies kommt zum Tragen, wenn Sie z.B. weitere Arbeitsplätze des Reklamationsmoduls hinzukaufen und aus diesem Grund von uns einen neuen Lizenzcode zugesandt bekommen.

#### - Angemeldete Benutzer

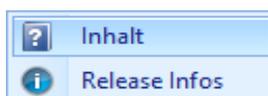


Hiermit öffnen Sie eine Maske, auf welcher Sie alle im Reklamationsmodul angemeldeten Benutzer sehen.



### 6.1.8 Hilfe

#### - Inhalt



Link zum Handbuch (coming soon)

#### - Release Notes



Hier finden Sie eine Übersicht über die Neuerungen der einzelnen Versionen des Reklamationsmoduls.

## 6.2 Sucheinstellungen

<p><b>Suche Zeitraum / Reklamationsstatus</b></p> <p><input type="checkbox"/> Zeitraum beachten</p> <p>Von: <input type="text" value="01.02.2016"/></p> <p>Bis: <input type="text" value="29.02.2016"/></p>	<p><b>Basisdaten &amp; Status</b></p> <p>Formularnummer: <input type="text"/></p> <p>Artikel: <input type="text"/></p> <p>Kunde: <input type="text"/></p> <p>Status:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Offen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Eröffnet</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> In Bearbeitung</p> <p><input type="checkbox"/> Abgeschlossen</p> <p><input type="checkbox"/> Positionen mit Menge 0 nicht anzeigen</p>
<p><b>Warenstatus</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ware unterwegs</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ware zurück</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Teillieferung erhalten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ersatzlieferung unterwegs</p>	
<p><input type="button" value="Anzeigen"/></p>	

<p><b>Formulare</b></p> <p><input checked="" type="radio"/> Alle</p> <p><input type="radio"/> Einkauf</p> <p><input type="radio"/> Verkauf</p> <p><input type="radio"/> Intern</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Bestellungen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Lieferscheine</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Rechnungen</p>	<p><b>Erweiterte Suchkriterien</b></p> <p><input type="checkbox"/> Seriennummer: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> WWS User: <input type="text"/></p> <p><input type="checkbox"/> Erw. Status: <input type="text"/></p>
---	--

Durch die Sucheinstellungen der Hauptmaske können Sie von vorneherein filtern, welche Reklamationen Ihnen in der Reklamationsübersicht angezeigt werden. Sie haben folgende Einschränkungsmöglichkeiten:

### Beschränkung des Zeitraums:

- Hierbei können Sie einstellen, ob ein Zeitraum beachtet werden soll und wenn ja, welcher. Wird z.B. eingestellt "Von=01.01.2014" und "Bis=01.01.2016", dann werden alle Reklamationen, welche in diesem Zeitraum liegen, angezeigt.

### Warenstatus:

- Bei den einzelnen Reklamationspositionen können Sie einen Warenstatus angeben. Aktivieren Sie in den Sucheinstellungen zum Beispiel nur "Ware

unterwegs", so werden Ihnen nur die Reklamationen angezeigt, die diesen Status haben.

**Basisdaten & Status:**

- **Formularnummer:** Hier können Sie eine einzelne Reklamationsnummer eingeben und nach genau dieser suchen.
- **Artikel:** Eine hier eingegebene Artikelnummer oder Bezeichnung filtert das Ergebnis so, dass nur Reklamationen, die diesen Artikel als reklamierten Artikel enthalten, angezeigt werden.
- **Kunde:** Wie auch bei der Artikelnummer wird das Ergebnis hier so gefiltert, dass nur Reklamationen dieses Kunden oder Lieferanten angezeigt werden.
- **Status:** Mit diesem Filter können Sie beeinflussen, ob zum Beispiel abgeschlossene Reklamationen angezeigt werden oder nicht.
- **„Positionen mit Menge 0 nicht anzeigen“** spricht eigentlich schon für sich. Ist dieser Schalter aktiv, so werden alle Reklamationspositionen mit Reklamationsmenge 0 nicht angezeigt.

**Formulare:**

- Mit den Formularfiltern können Sie auf Formularbereiche, also zum Beispiel nur "Verkauf", oder auf einzelne Formulartypen filtern. Wählen Sie zum Beispiel "Verkauf" und "Lieferscheine", so werden Ihnen nur die Reklamationen angezeigt, welche aus einem Lieferschein generiert wurden.

**Erweiterte Suchkriterien:**

- **Seriennummer:** Sollten Sie eine Reklamation eines Seriennummernartikels bekommen, so können Sie sich über diesen Filter alle Reklamationen anzeigen lassen, in denen diese Seriennummer bereits verknüpft ist. Dies ermöglicht Ihnen eine einfache Ermittlung der Reklamationshistorie dieses Artikels.
- **WWS User:** Über diesen Filter erhalten Sie die Möglichkeit, sich alle Reklamationen anzeigen zu lassen, die einem bestimmten WWS User zugeordnet sind. Dadurch können Sie sich zum Beispiel alle Reklamationen anzeigen, die Ihnen zugeordnet sind.
- **Erw. Status:** Durch diesen Filter ist es möglich, nur die Reklamationen anzeigen zu lassen, die einen bestimmten Status erhielten. So können Sie sich zum Beispiel alle Reklamationen anzeigen, bei denen noch ein Kundenrückruf notwendig ist.

Nachdem Sie die nötigen Suchkriterien eingestellt haben, klicken Sie auf den Schalter "Anzeigen", um den Suchlauf zu starten und eine neue [Reklamationsübersicht](#) mit dem Suchergebnis zu öffnen.

### 6.3 Reklamationsübersicht

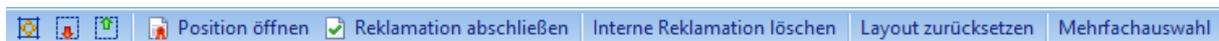
In der Reklamationsübersicht sehen Sie eine durch die [Sucheinstellungen](#) gefilterte Liste der Reklamationen in Ihrem System. Standardmäßig ist diese Liste nach dem Formulartyp gruppiert, was eine einfachere Übersicht über die einzelnen Bereiche ermöglicht. Die erste Ebene der Liste zeigt Ihnen die Reklamationen mit ein paar Basisdaten wie zum Beispiel Auftragsnummer, Kunde, Anschrift und Datum. Über das "Plus-Zeichen" am vorderen Ende einer jeden Zeile können Sie sich die einzelnen Reklamationspositionen der jeweiligen Reklamation anzeigen. Diese Positionen sind die Basis Ihrer Reklamationen und bieten Ihnen an dieser Stelle folgende Informationen und Möglichkeiten:

- Status: Der Status zeigt den allgemeinen Status dieser Reklamation an (zum Beispiel "In Bearbeitung" oder "Abgeschlossen")
- Position: Die Positionsnummer dieser Reklamation auf dem Reklamationsformular.
- Artikeldaten: Welcher Artikel in welcher Menge und Mengeneinheit mit dieser Position reklamiert wurde.
- Abgeschlossen: Über diesen Schalter können Sie eine Reklamation abschließen, aber auch wieder eröffnen.
- Waren Status: Hiermit können Sie den Status der Ware einstellen, zum Beispiel wenn eine Ersatzlieferung gemacht wurde.
- Verk Reklamation: Haben sie eine Reklamation mit einer anderen verknüpft, so wird Ihnen hier die Nummer der Verknüpften angezeigt.

- Remark: Dies ermöglicht Ihnen die Kennzeichnung einzelner Reklamationen. In diversen Auswertungen haben Sie dann die Möglichkeit, nach diesem Kennzeichen zu filtern.
- Status Allgemein: Über diese Auswahlbox können Sie Ihrer Reklamation einen in der [Statusverwaltung](#) eingetragenen Status zuweisen.
- Zuständiger Mitarbeiter: Hiermit können Sie der Reklamation einen Mitarbeiter, welcher für diese Reklamation bzw. ihre Bearbeitung zuständig ist, zuweisen.
- Drucken: Ermöglicht es Ihnen, diese Reklamationsposition mit dem [Formulargenerator](#) zu drucken.

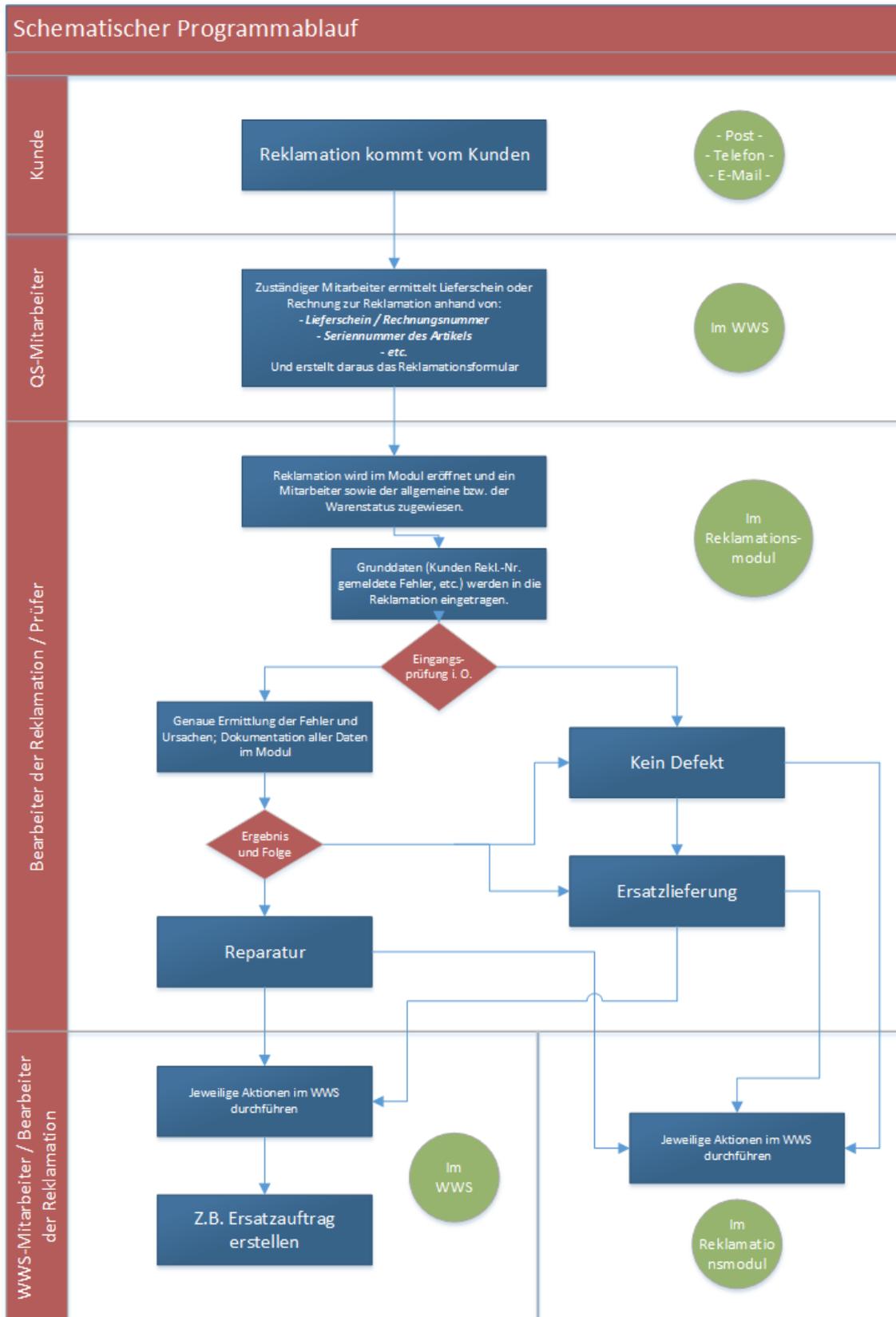
Mit einem Doppelklick auf eine Reklamationsposition oder, bei markierter Positionszeile, einem Klick auf "Position bearbeiten" öffnet sich das [Reklamationsfenster](#), in welchem Sie die eigentliche Reklamation bearbeiten können.

#### 6.4 Funktionsleiste (Reklamationsübersicht)



-  **"ColumnsFit"** passt die Spaltenbreite der Reklamationsübersicht an den Inhalt an.
-  **"ExpandAll"** klappt alle Gruppierungen der Reklamationsübersicht mit einem Klick auf.
-  **"CollapseAll"** klappt alle Gruppierungen der Reklamationsübersicht mit einem Klick ein.
-  **Position öffnen** öffnet die gewählte Reklamationsposition in der Bearbeitungsansicht.
-  **Reklamation abschließen** schließt die gewählte Reklamationsposition ab.
-  **Interne Reklamation löschen** löscht die gewählte Interne Reklamation.
-  **Layout zurücksetzen** setzt das Tabellenlayout der Reklamationsübersicht auf die Standardansicht zurück.
-  **Mehrfachauswahl** aktiviert die Möglichkeit, in der Reklamationsübersicht mehrere Positionen einer Reklamation auszuwählen und die gewählten Positionen mit einem Klick auf "Auswahl abschließen" abzuschließen.

## 7 Schematischer Ablauf (Schaubild)



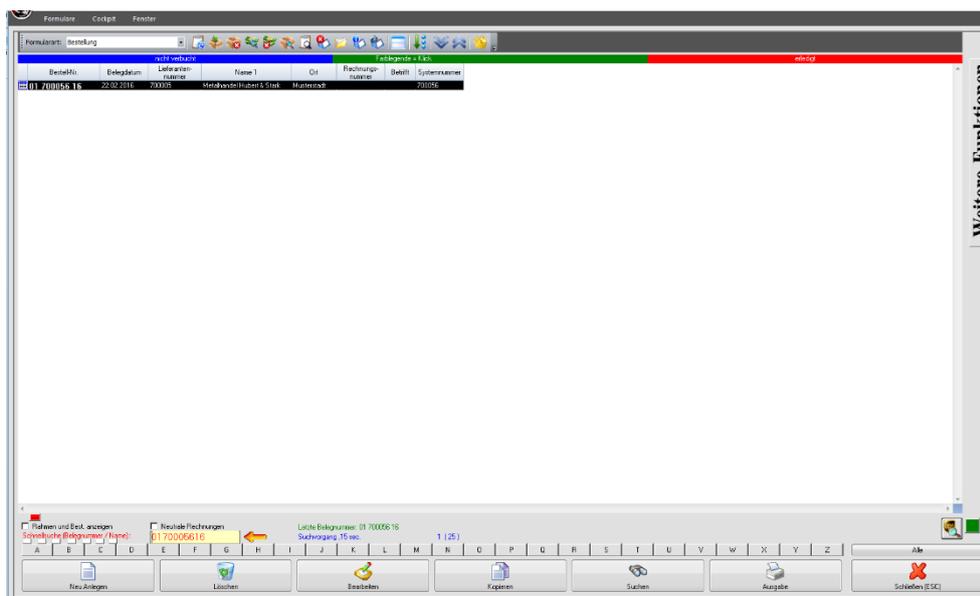
## 8 Programmablauf

### 8.1 Reklamation im Einkauf - Ablauf im WWS

Klicken Sie im WWS auf den Punkt  **Einkauf** und anschließend auf .

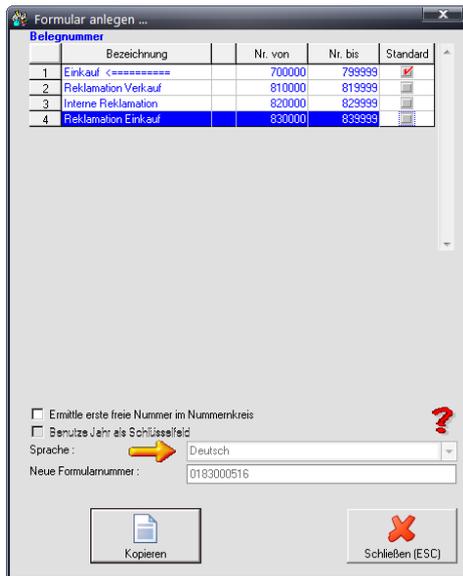
Es öffnet sich die Übersichtsmaske. Wählen Sie dort die zu reklamierende

**Bestellung** aus und klicken Sie im unteren Bildschirmrand auf



Im folgenden Fenster wählen Sie den Punkt „Reklamation“ aus und klicken auf „Kopiervorgang starten“.

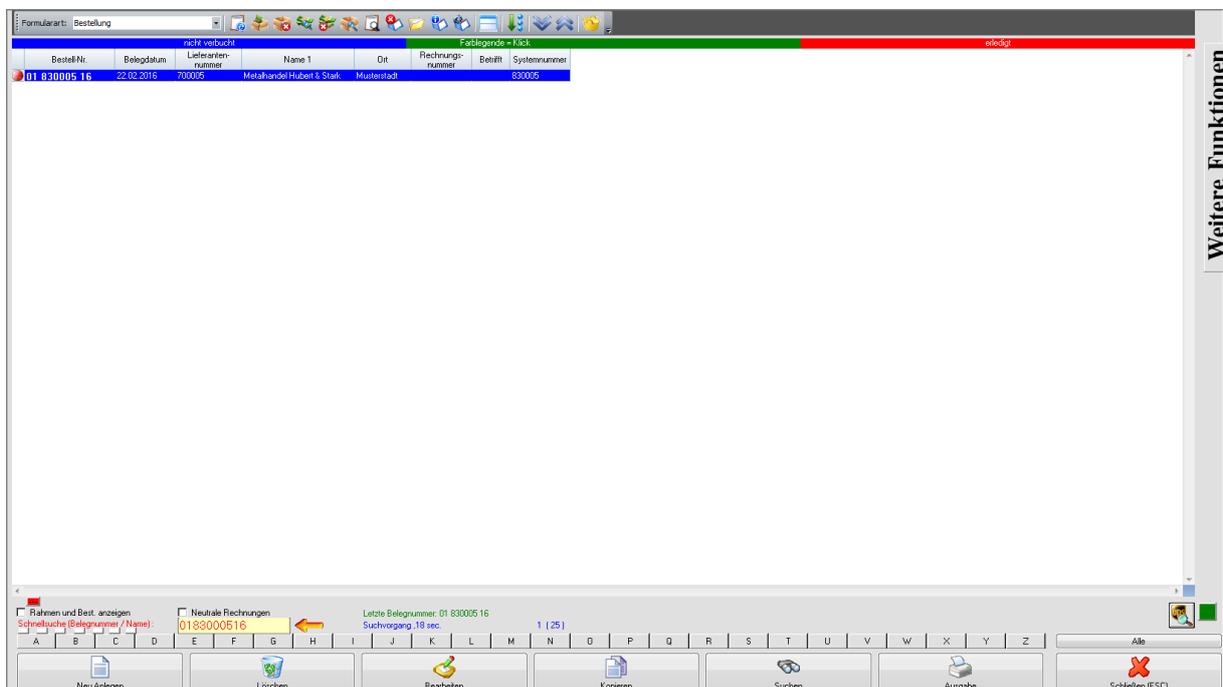




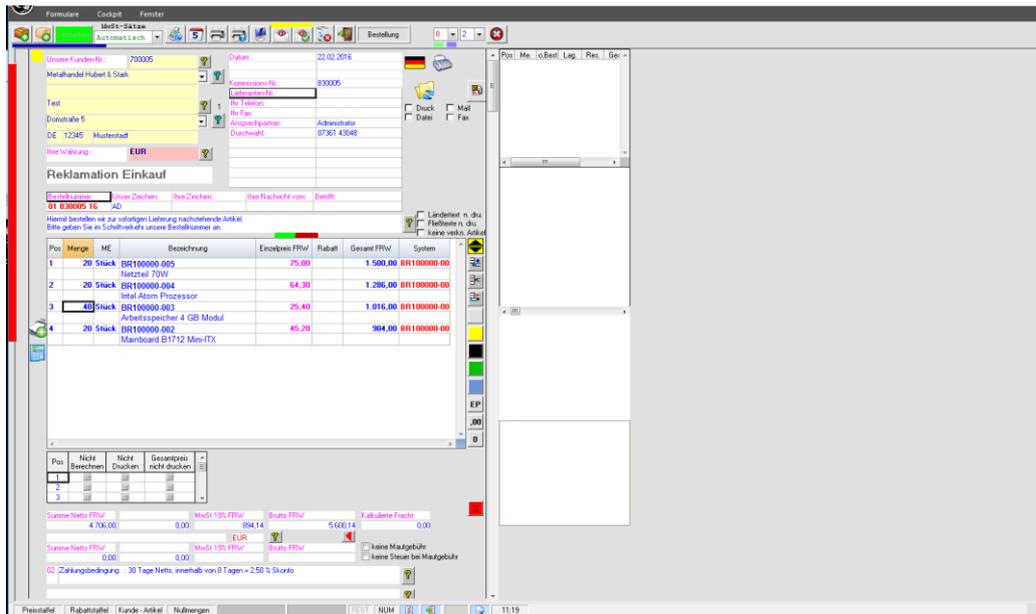
**Wichtig:** Sie müssen nun den von Ihnen erstellten passenden Nummernbereich für die Reklamationen im Einkauf auswählen (Dieser Nummernkreis muss immer „**Reklamation Einkauf**“ heißen, siehe hierzu [4 Notwendige Einstellungen im WWS](#)).

Klicken Sie anschließend auf „**Kopieren**“.

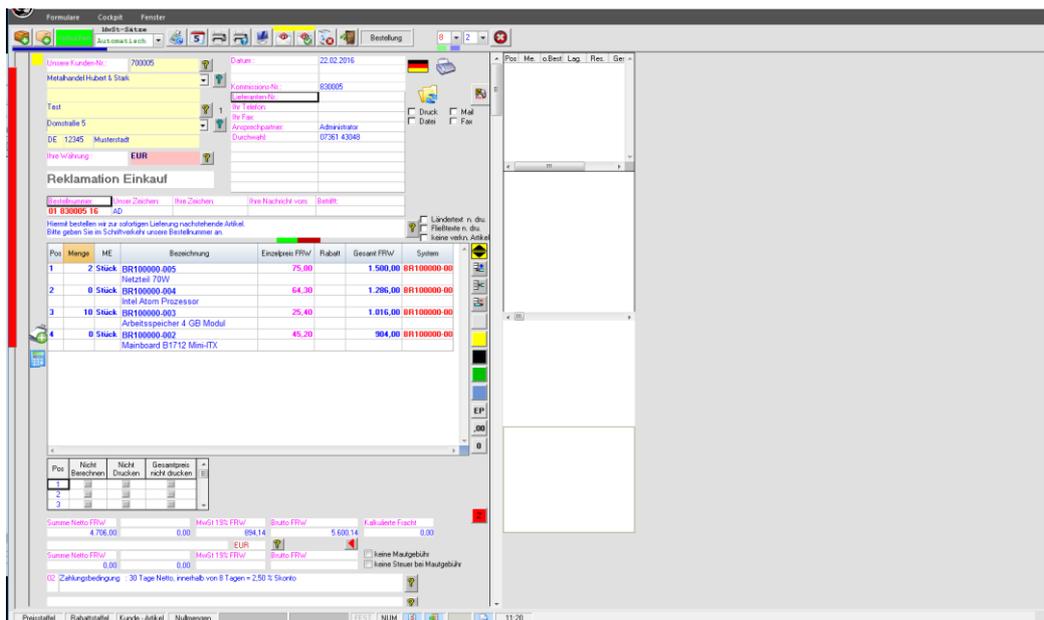
Öffnen Sie nun die reklamierte Bestellung:



Sie erkennen eine Reklamation an diesem Symbol: 



Sie sehen in unserem Beispiel nun die bestellte Stückzahl pro Artikel, d.h. die vollständige Bestellung. Geben Sie, wie im Folgebild, nun die **zu reklamierende Anzahl pro Artikel** im Feld „Menge“ an.



Die Reklamation wurde nun auf die Anzahl der reklamierten Artikel reduziert.

Sie können das Formular nun schließen.

Die weitere Bearbeitung der Reklamation wird im Punkt [8.4 Reklamationsfenster](#) fortgeführt.

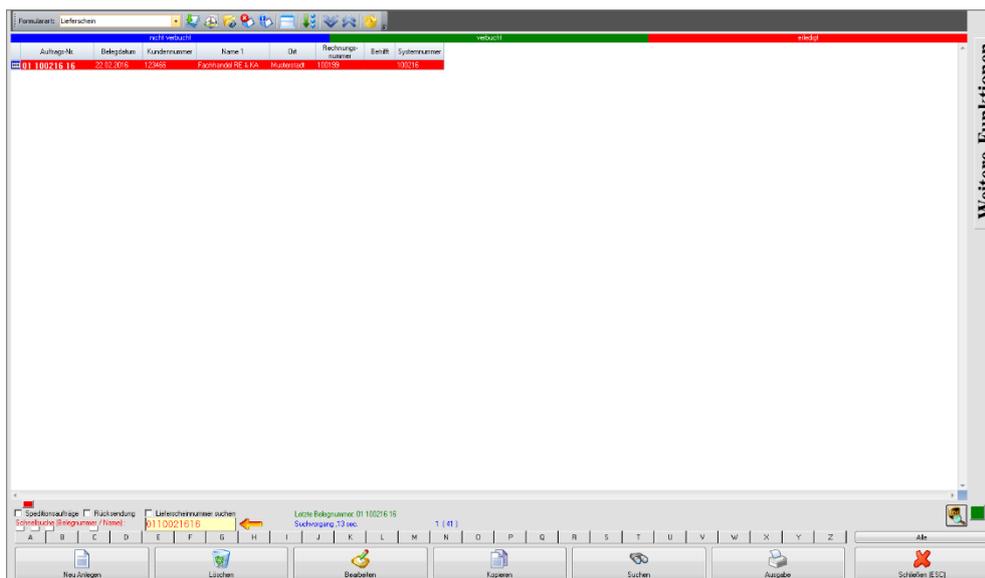
## 8.2 Reklamation im Verkauf - Ablauf im WWS

Klicken Sie im WWS auf den Punkt  und

anschließend auf .

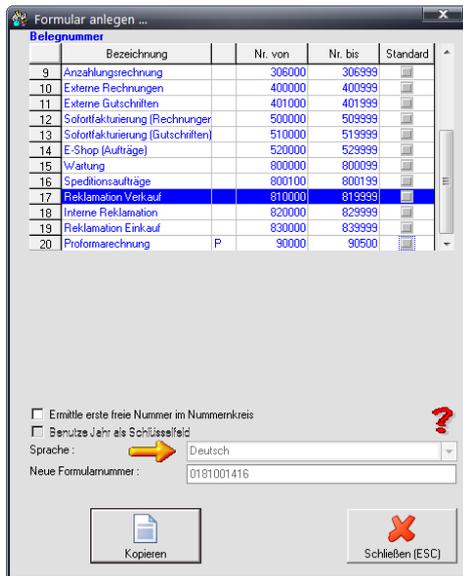
Es öffnet sich die Übersichtsmaske. Wählen Sie nun den zu reklamierenden **Lieferschein** oder die zu reklamierende **Rechnung** aus und klicken Sie im unteren

Bildschirmrand auf .



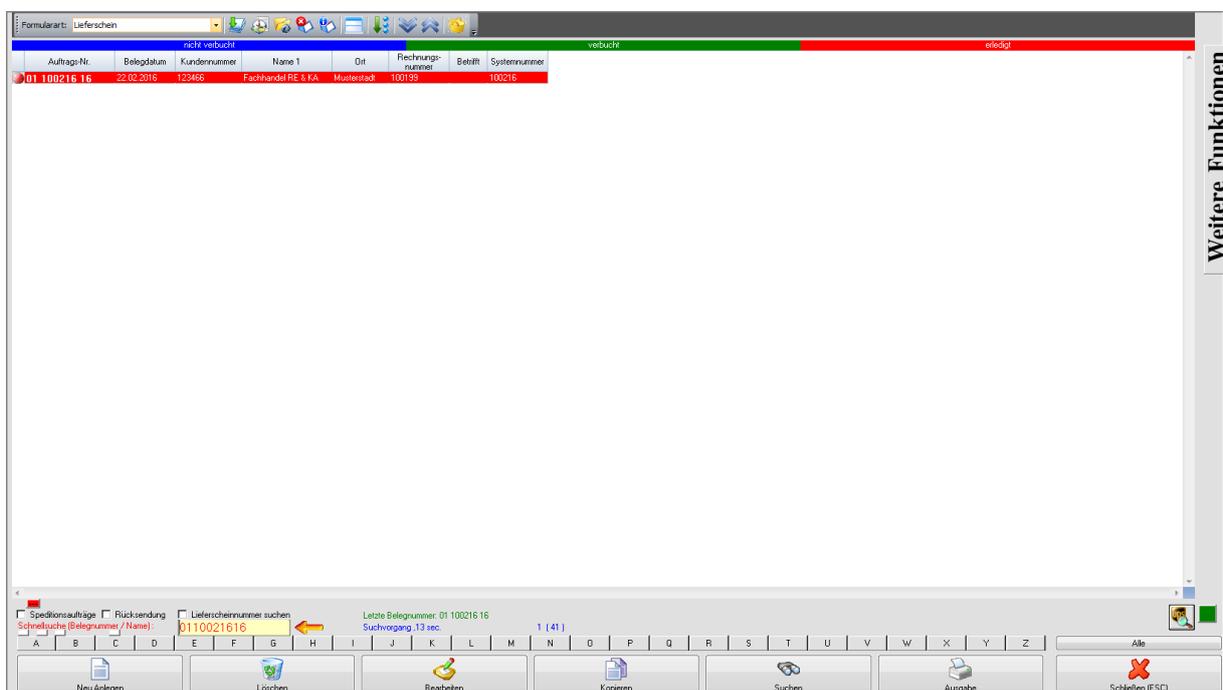
Im folgenden Fenster wählen Sie den Punkt „**Reklamation**“ aus und klicken auf „**Kopiervorgang starten**“.



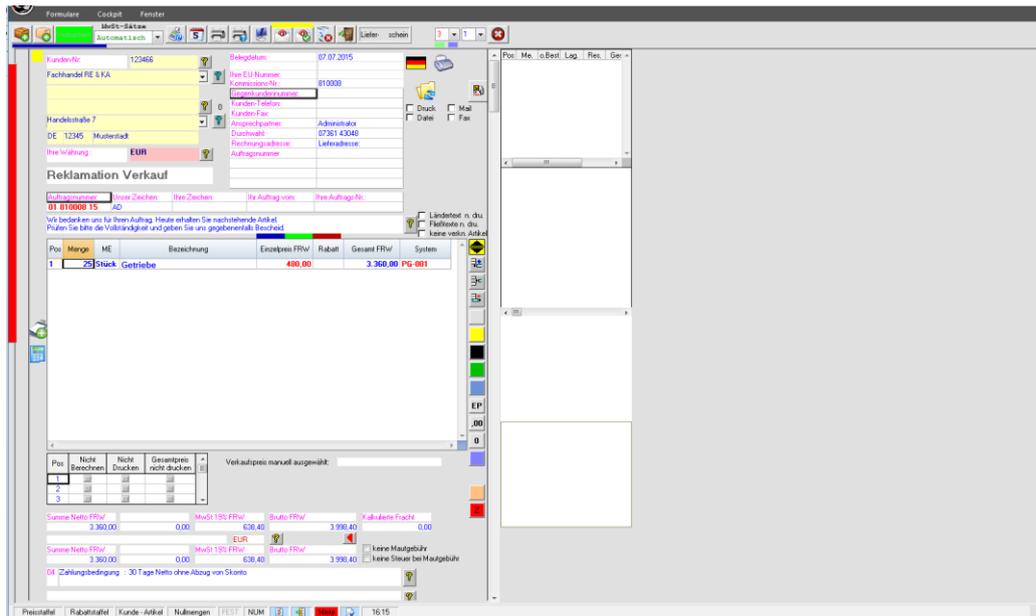


**Wichtig:** Sie müssen nun den von Ihnen erstellten passenden Nummernbereich für die Reklamation im Verkauf auswählen. (Dieser Nummernkreis muss immer „**Reklamation Verkauf**“ heißen, siehe hierzu [4 Notwendige Einstellungen im WWS](#)). Klicken Sie anschließend auf „**Kopieren**“.

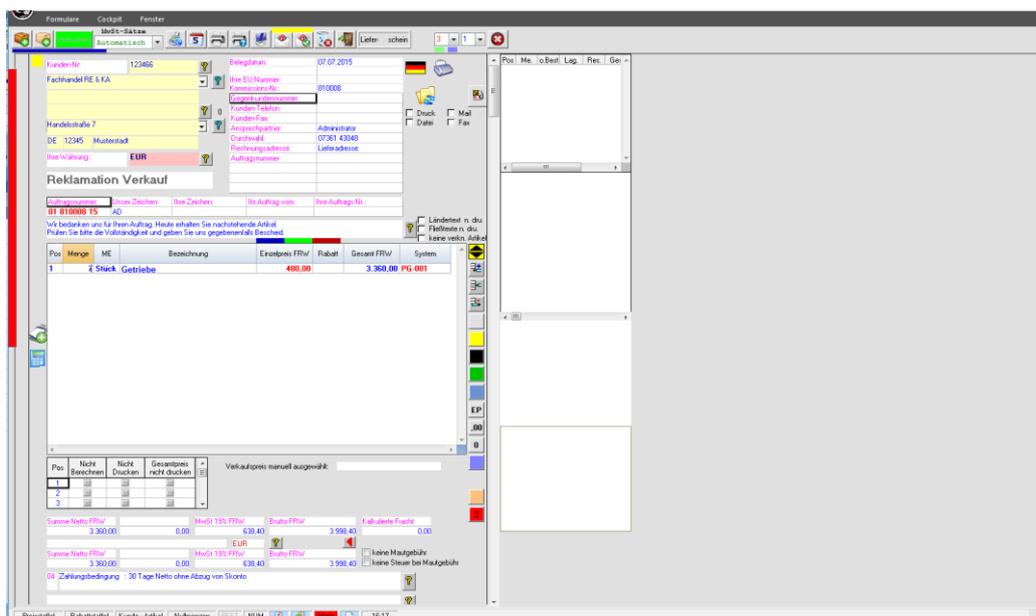
Öffnen Sie nun den reklamierten Lieferschein / die reklamierte Rechnung:



Sie erkennen eine Reklamation an diesem Symbol: 



Sie sehen in unserem Beispiel nun die bestellte Stückzahl pro Artikel, d.h. die vollständige Bestellung. Geben Sie, wie im Folgebild, nun die **reklamierte Anzahl pro Artikel** im Feld „Menge“ an.



Die Reklamation wurde nun auf die Anzahl der reklamierten Artikel reduziert.

Sie können das Formular nun schließen.

Die weitere Bearbeitung der Reklamation wird im Punkt [8.4 Reklamationsfenster](#) fortgeführt.

### 8.3 Interne Reklamation – Anlegen der Reklamation

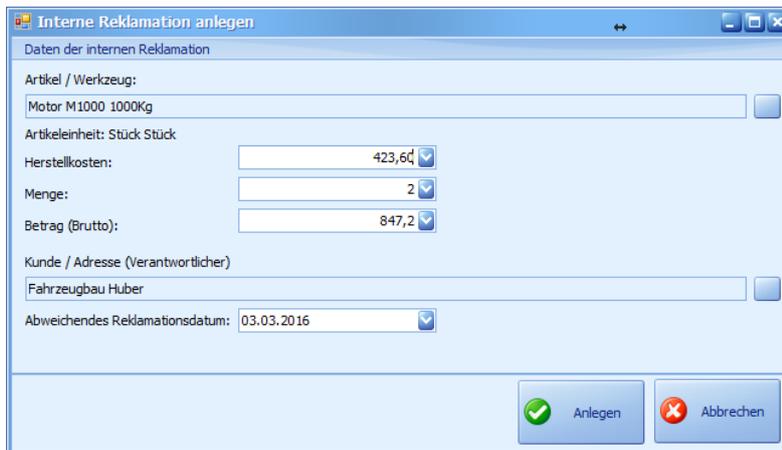
Interne Reklamationen dienen in erster Linie dazu, Fehler, welche in der eigenen Produktionslinie auftreten, zu reklamieren. Jedoch haben Sie noch weitere Einsatzmöglichkeiten. Sie können diese verwenden, um z.B. mehrere Reklamationen zusammenzufassen oder Reklamationen für Artikel zu erstellen, zu denen jedoch weder ein Lieferschein noch eine Rechnung zugeordnet werden kann.

Kurz:

- Reklamation an die eigene Produktion
- Sammelreklamation eines Artikels aus mehreren Lieferscheinen
- Reklamation zu Artikeln, welche sich keinem Formular mehr zuordnen lassen.

Um eine Interne Reklamation anzulegen, klicken Sie im Hauptmenü auf

[Interne Reklamation anlegen](#)



Hier gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie als erstes einen **Artikel / Werkzeug** aus.
- Tragen Sie die angefallenen **Herstellkosten** pro Teil ein.
- Geben Sie die zu reklamierende Menge an.
- **Betrag** (wird automatisch aus Herstellkosten und Menge berechnet)
- **Kunde / Adresse:** Hier tragen Sie den betreffenden Kunden ein (oder sich selbst, sollte es sich um eine firmeninterne Reklamation handeln).
- **Abweichendes Reklamationsdatum** (z.B.: Wenn die Reklamation zu einem früheren Zeitpunkt beantragt wurde, aber erst jetzt bearbeitet wird).

Klicken Sie anschließend auf „**Anlegen**“.

## 8.4 Reklamationsfenster

### 8.4.1 Statusdaten und Zuweisungen (in der Reklamationsübersicht)

Einkauf / Verkauf	Auftragsnummer	Summe (Brutto)	Datum	Kundennummer	Kundenname	Lieferanschrift	Formularanschrift
<b>Formulartyp: Bestellung (Formulare: 2)</b>							
Einkauf	0183000315	476,00	13.10.2015	700005	Metalhandel Hubert & Stark	(a)	(A)
Einkauf	0183000516	480,76	22.02.2016	700005	Metalhandel Hubert & Stark	(a)	(A)
<b>Formulartyp: Interne Reklamation (Formulare: 3)</b>							
Intern	0182000216	847,20	03.03.2016	123466	Fahrzeugbau Huber	(a)	(a)
Intern	0182000116	0,00	26.12.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(a)	(a)
Intern	0182000915	0,00	03.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(a)	(a)
<b>Formulartyp: Lieferschein (Formulare: 6)</b>							
Verkauf	0181000715	273,94	13.01.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)
Verkauf	0181000815	3.998,40	07.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)

Status	Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	Artikeleinheit	Abgeschlossen	Waren Status	Verk Reklamationen	Remark	Status Allgemein	Zuständiger Mitarbeiter	Drucken	
In Bear...	1	PG-001	Getriebe	7,00	Stück			(A)			Rücklieferung	Michaela Schmidt	...
Verkauf	0181000915	1.142,40	07.07.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)						
Verkauf	0181001115	14.280,00	01.12.2015	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)						
Verkauf	0181001216	0,00	12.01.2016	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)						
Verkauf	0181001416	1.589,36	22.02.2016	123466	Fachhandel RE & KA	(A)	(A)						

In der Reklamationsübersicht haben Sie bereits einige Möglichkeiten, Informationen einer Reklamationsposition zuzuordnen.

Waren Status	Verk Reklamationen	Remark	Status Allgemein	Zuständiger Mitarbeiter	Drucken
	(A)			Michaela Schmidt	...

Bei **Waren Status** haben Sie vier Auswahlmöglichkeiten:

- Ware unterwegs
- Ware zurück
- Teillieferung erhalten
- Ersatzlieferung unterwegs

**Bitte beachten Sie:** Der **Waren Status** ist nur eine **visuelle Verdeutlichung** der Reklamation und hat keine Auswirkung auf die Funktionen des Programms.

Sie können diese Funktion deswegen individuell in Ihrem Betrieb einsetzen, **z.B.:**

- „**Ware unterwegs**“ für eine erwartete Rücksendung vom Kunden
- „**Ware zurück**“ für die Rücksendung an den Kunden.

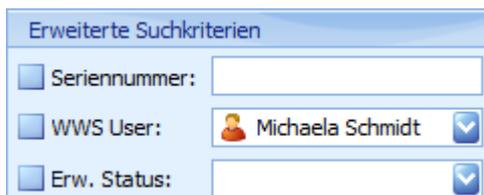
**Verknüpfte Reklamationen** ermöglicht es, eine Reklamation bzw. Reklamationen einer Reklamation zuzuordnen.

**Remark** ermöglicht es, einer Reklamation einen speziellen Status zuzuteilen. Diese Reklamationen können später im Bericht separat gefiltert werden und sind in der Übersicht **rot** hervorgehoben.

In **Status allgemein** haben Sie die Möglichkeit, den benutzerdefinierten Status der Reklamation auszuwählen (siehe hierzu [5.2.4 Statusverwaltung.](#))

Mit **zuständiger Mitarbeiter** weisen Sie den Mitarbeiter zu, der die Reklamation bearbeiten soll.

**Hinweis:** In der „**Erweiterten Suche**“ der Reklamationsübersicht haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach Mitarbeitern zu durchsuchen.



Mit **Drucken** können Sie die Druckvorbereitung öffnen, welche Ihnen einen speziellen Druck der Reklamationsdaten ermöglicht (siehe hierzu [9 8D-Report und Druckvorbereitung](#)).

#### [8.4.2 Informationen zur Reklamation](#)

Öffnen (Doppelklicken) Sie eine Reklamation, um die Übersicht zur jeweiligen Reklamation anzuzeigen. Im oberen Teil der Maske sehen Sie den Bereich „**Informationen zur Reklamation**“.

Bild	Code	Beschreibung	Fehlerlevel	Reklamierte Menge	Palettenschem	Notiz
<b>Fehlerbereich: Funktion (Anzahl: 1)</b>						
	20001	Funktioniert nicht	Hoch	7		Gänge über Gang
<b>Fehlerbereich: Verpackung (Anzahl: 1)</b>						
	60002	Verpackung beschädigt	Niedrig	3		Paket aufgerissen

**Projekt:** Über die Schaltfläche „Projekt“ im oberen Menü, wird die Reklamation einem Projekt zugeordnet.

**Formularnummer:** zeigt die Formularnummer / Position / Art des Quellformulars

**Kunden Reklamationsnummer:** Hier geben Sie die Reklamations-Nummer des Kunden durch Klick auf die Schaltfläche (Viereck rechts daneben) an.

**Befund:** Hier können Sie das genannte Problem des Kunden eintragen.

**Fehlercharakter:** Hier geben Sie den Charakter der Reklamation ein (z.B.: Garantie).

**Befund** und **Fehlercharakter** sind Freitextfelder. Diese können individuell verwendet werden. Die Verwendung sollte jedoch einmalig pro Firma festgelegt werden.

**Artikelmenge / Art:** zeigt die reklamierte Menge an.

Die **Artikelbezeichnung** kann durch Klick auf den Button  geändert werden.

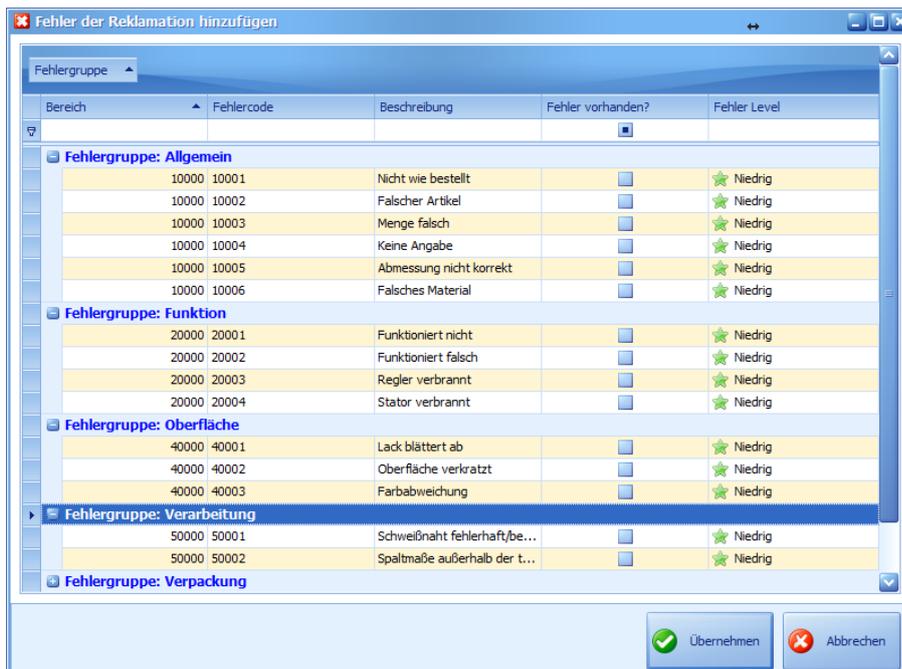
*Am Beispiel einer Kundenreklamation wird im Folgenden der Ablauf erläutert.*

### 8.4.3 Fehler

Im Bereich „**Fehler**“ haben Sie die Möglichkeit, die aufgetretenen Fehler bzw. Mängel, die Ihr Kunde gemeldet hat (Verkauf) oder Sie festgestellt haben (Einkauf), einzutragen. Hierbei ist darauf zu achten, dass wirklich nur die reinen Fehler, also der IST-Zustand, der ohne nähere Untersuchung ersichtlich ist, eingetragen wird. Also zum Beispiel „**Gerät funktioniert nicht**“, „**Verpackung ist beschädigt**“ usw.



Um die Fehler einzutragen, klicken Sie im **Reklamationsfenster** auf den Reiter „**Fehler**“ damit sich die Fehlermaske öffnet. Mit einem Klick auf „**Fehler hinzufügen**“ wird die folgende Auswahlmaske geöffnet:



Hier wählen Sie die genannten Fehler des Kunden aus, indem Sie im Feld „**Fehler vorhanden**“ einen Haken setzen. Sie haben mit dem Feld „**Fehler Level**“ die Möglichkeit, die Schwere des Fehlers festzulegen. Klicken Sie anschließend auf „**Übernehmen**“.

Bild	Code	Beschreibung	Fehlerlevel	Reklamierte Menge	Palettenscheine	Notiz	Verantwortungsbereich	Verantwortlicher
<b>Fehlerbereich: Funktion (Anzahl: 1)</b>								
	20001	Funktioniert nicht	Hoch	7		Gänge über Gang 3 nicht benutzbar		
<b>Fehlerbereich: Verpackung (Anzahl: 1)</b>								
	60002	Verpackung beschädigt	Niedrig	3		Paket aufgerissen		

In der **Fehlermaske** sehen Sie nun die ausgewählten Fehlerbereiche. Hier haben Sie nun die Möglichkeit, den Fehler weiter zu bearbeiten.

In unserem Beispiel wurden insgesamt **7 Artikel reklamiert**. Bei **7 von diesen 7** Artikeln funktionierte das Produkt nicht wie gewollt, somit muss man im Fehlerfeld „**Funktioniert nicht**“ die „**Reklamierte Menge**“ auf **7** setzen. Bei **3 von 7** Artikeln wurde auch noch die „**Verpackung beschädigt**“. Im Fehlerfeld „**Verpackung beschädigt**“ muss deswegen die „**Reklamierte Menge**“ von **3** eingetragen werden.

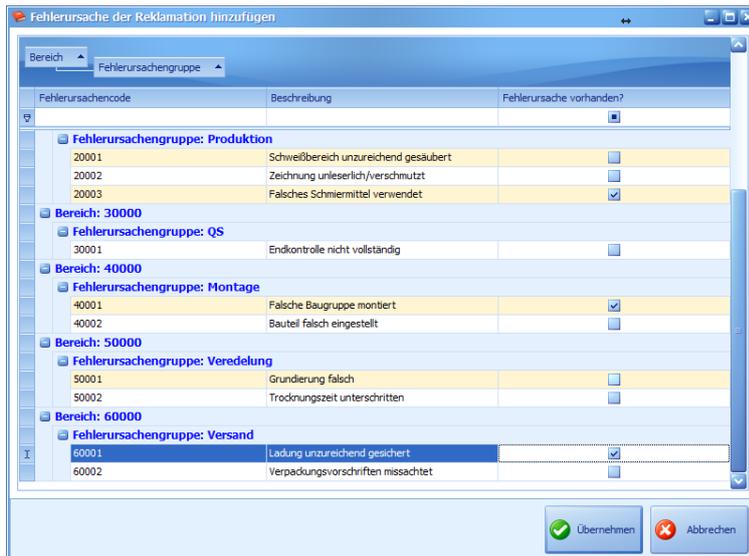
Sie haben nun auch noch die Möglichkeit, eine **Notiz**, einen **Verantwortungsbereich** und einen **Verantwortlichen** für den jeweiligen Fehler einzutragen (Siehe auch [8.5.5 Fehlerverantwortlichen mit der Reklamation verknüpfen](#)).

**Wichtig:** Die reklamierte Menge muss gesetzt sein, da der Fehler der Reklamation in den Auswertungen sonst nicht angezeigt wird.

#### 8.4.4 Ursachen

Im Bereich „**Fehlerursachen**“ haben Sie die Möglichkeit, die eigentlichen Ursachen der Fehler einzutragen und, falls notwendig, näher zu beschreiben. Als Fehlerursachen werden all jene Dinge gesehen, welche Sie nach einer Untersuchung der genannten Fehler als möglichen Fehlergrund ermittelt haben.

Um die Ursachen der Reklamation einzutragen, klicken Sie im **Reklamationsfenster** auf **Fehlerursachen**, um die Fehlerursachenmaske zu öffnen. Mit einem Klick auf „**Fehlerursachen hinzufügen**“ wird folgende Auswahlmaske geöffnet:



Die Fehlerursache beschreibt die tatsächliche Ursache des Fehlers nach der Diagnose, siehe auch [5.2.2.4 Fehlerursachen](#).

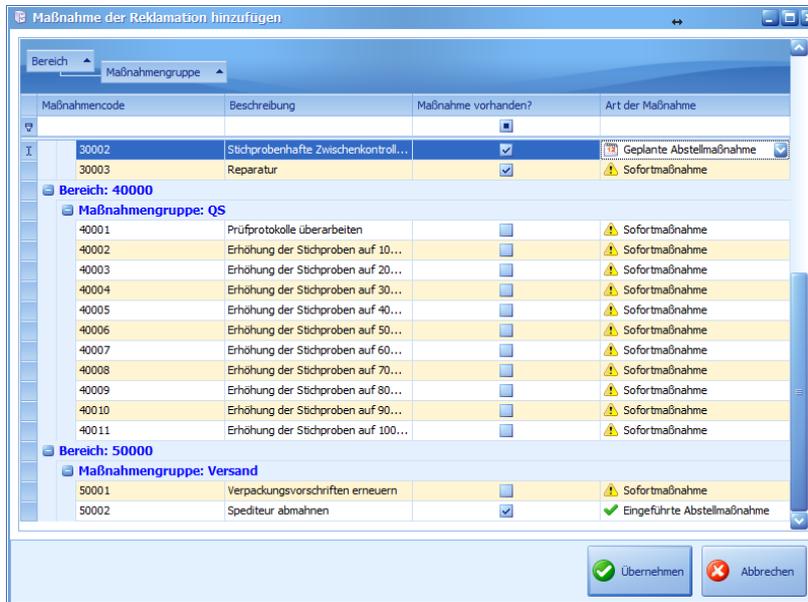
Bild	Code	Beschreibung	%Beteiligung	Reklamierte Menge	Palettenscheine	Notiz
<b>FehlerursachenBereich: Montage (Anzahl 1)</b>						
	40001	Falsche Baugruppe montiert	90	7		Statt Baugruppe B74 wurde B47 verwendet
<b>FehlerursachenBereich: Produktion (Anzahl 1)</b>						
	20003	Falsches Schmiermittel verwendet	10	2		Etiketierungsfehler des Schmiermittels
<b>FehlerursachenBereich: Versand (Anzahl 1)</b>						
	60001	Ladung unzureichend gesichert	0	7		

In unserem Beispiel wurden insgesamt **7 Artikel reklamiert**. Bei **7 von diesen 7** wurde als Fehlerursache „**Falsches Bauteil montiert**“ ausgewählt und die „**Reklamierte Menge**“ auf **7** gesetzt (Hauptursache der Reklamation, daher Bewertung mit 90% dieser Bestellung). Bei **2 von 7** Artikeln war der „**Etiketierungsfehler des Schmiermittels**“ die Ursache (vermutlich verstärkender Faktor, daher Bewertung mit 10%). Bei allen 7 Artikeln wurde außerdem noch die Ladung unzureichend gesichert.

#### 8.4.5 Maßnahmen

Im Bereich „**Maßnahmen**“ haben Sie die Möglichkeit, alle Maßnahmen, welche Sie zur Abstellung der Fehler bzw. der Ursachen ergreifen, festzuhalten. Die eingefügten Maßnahmen können später auch aktualisiert werden, um zum Beispiel deren Wirkung festzuhalten.

Klicken Sie im **Reklamationsfenster** auf **Maßnahmen**, um die Maßnahmenmaske zu öffnen. Mit einem Klick auf Fehler hinzufügen wird folgende Auswahlmaske geöffnet:



Hier können Sie Ihre Maßnahmen auswählen (siehe auch [5.2.2.4 Maßnahmen](#)), mit denen Sie die Fehlerursachen mindern bzw. abstellen können. Es gibt 3 verschiedene Arten von Maßnahmen:

- **Sofortmaßnahmen** (für die sofortige Umsetzung und um eventuelle Probleme schnell zu erkennen)
- **Geplante Abstellmaßnahme** (wird in Zukunft verbessert)
- **Eingeführte Abstellmaßnahme** (wurde schon umgesetzt)

Klicken Sie anschließend auf **Übernehmen**.

Bild	Code	Beschreibung	Art der Maßnahme	%Wirkung	Einführungsdatum	Wirksamkeitsprüfung	Ergebniskontrolle	Einsatztermin	Reklamierte Menge
<b>Maßnahmenbereich: Produktion (Anzahl: 2)</b>									
	30002	Stichprobenhafte Zwischenkontrolle der Teile	Geplante Abstellmaßnahme		07.03.2016				
	30003	Reparatur	Sofortmaßnahme	85	03.03.2016	1 Teil irreparabel	6 von 7 repariert	03.03.2016	6
<b>Maßnahmenbereich: Versand (Anzahl: 1)</b>									
	50002	Speditur abmahnen	Eingeführte Abstellmaßnahme	80	02.02.2016	i.O., aber nochmals prüfen		02.02.2016	

In der Maßnahmenübersicht haben Sie nun die Möglichkeit, den Wirkungsgrad der Maßnahme einzutragen (Der Wirkungsgrad wird nicht vorgegeben und ist somit nur ein persönlicher Richtwert). Für jede Maßnahme können Sie außerdem noch ein **Einführungsdatum**, eine **Wirksamkeitsprüfung** und **Ergebniskontrolle** sowie einen **Ersatztermin** und eine **Reklamierte Menge** angeben.

In unserem Beispiel wurde zur sofortigen Minderung des Problems eine **Reparatur** als Sofortmaßnahme gewählt. Um das erneute Auftreten des Problems zu vermeiden, soll ab der Folgewoche eine „**Stichprobenartige Zwischenkontrolle der Teile**“ eingeführt werden.

Da bereits häufiger Probleme mit der Ladungssicherung bei diesem Spediteur aufgetreten sind, wurde dieser bereits abgemahnt. Diese Maßnahme wurde hier als rein informativ und zur Ergebniskontrolle eingetragen.

#### 8.4.6 Fehlerwiederholung

Im Reiter „**Fehlerwiederholung**“ haben Sie die Möglichkeit, Mitarbeiter und Einführungstermine, zur Überprüfung der Maßnahmen, auszuwählen.

	Verantwortlich:	Einführ. termin:
<input type="checkbox"/> Product FMEA		
<input checked="" type="checkbox"/> Process FMEA	Michaela Schmidt	08.03.2016
<input type="checkbox"/> Control		
<input type="checkbox"/> Plan		
<input type="checkbox"/> Procedure		

Öffnen Sie den Reiter „**Fehlerwiederholung**“ im Reklamationsfenster.

In diesem Fenster wird unter „**Verantwortlich**“ der Mitarbeiter eingetragen, der für die Überprüfung der jeweiligen Maßnahme zuständig ist. Bei „**Einführ. Termin:**“ wählen Sie dann den Termin zur Überprüfung der Maßnahmen aus.

**Zur Info:** **FMEA** = Fehlermöglichkeits- und -Einflussanalyse oder kurz Auswirkungsanalyse

#### 8.4.7 Kosten

In der Kostenübersicht haben Sie die Möglichkeit, die verursachten Kosten der Reklamation einzutragen.

Um die Kostenübersicht zu öffnen, klicken Sie im Reklamationsfenster auf den Reiter „**Kosten**“.

Abteilung	Stunden...	Ei...	Kosten pro Stunde...	Gesamtkosten
Kostenvoranschlag	1 Stk		46,00	46,00
PG-001/Getriebe	1 Stück		171,45	171,45
Produktion	22 h		12,00	264,00
G1214-241-87//B74	6 Stück		74,12	444,72

Sie haben die Möglichkeit, drei verschiedene Kostenarten einzutragen:

- **Artikelkosten**
- **Interne Kosten**
- **Abteilungskosten**

Um Artikelkosten hinzuzufügen, klicken Sie auf den Punkt **Artikelkosten hinzufügen**. Das **Artikelauswahlfenster** öffnet sich:

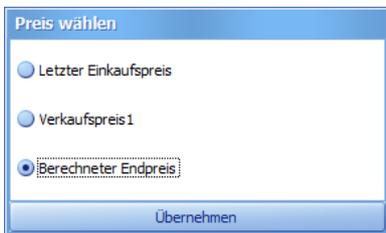
Artikelnummer	Artikelgruppe	Art	Bezeichnung 1	Umrechnu...	Artikeleinheit	Verkaufspr...
430034-Rohmaterial	Elektronikbauteil	Einkaufsartikel	Isolierplatte Teflon 95x95x13		1 Stck.	3,7
BR.100000-001	Testartikel/Proto...	Baugruppe	Gehäuse Aluminium Lüfterlos		1 Stück	164,583
BR.100000-002	Testartikel/Proto...	Einkaufsartikel	Mainboard B1712 Mini-ITX		1 Stück	20
BR.100000-003	Testartikel/Proto...	Einkaufsartikel	Arbeitsspeicher 4 GB Modul		1 Stück	20
BR.100000-004	Testartikel/Proto...	Einkaufsartikel	Intel Atom Prozessor		1 Stück	128,6
BR.100000-005	Testartikel/Proto...	Einkaufsartikel	Netzteil 70W		1 Stück	150
BR.100000-006	Testartikel/Proto...	Einkaufsartikel	Aluminiumblock 200x200x100		1 Stück	100
F1-001	Fahrwerke	Einkaufsartikel	Fahrwerk F1		1 Stück	370
F2-001	Fahrwerke	Baugruppe	Fahrwerk F2		1 Stück	640
F3-001	Fahrwerke	Baugruppe	Fahrwerk F3		1 Stück	720
H10-001	Hubwerke	Einkaufsartikel	Hubwerk H10		1 Stück	1300
H1-001	Hubwerke	Einkaufsartikel	Hubwerk H1		1 Stück	140
H2-001	Hubwerke	Baugruppe	Hubwerk H2		1 Stück	136
M1000-001	Motoren	Baugruppe	Motor M1000		1 Stück	1606,42
M220-001	Motoren	Baugruppe	Motor M220		1 Stück	960
M350-001	Motoren	Baugruppe	Motor M350		1 Stück	1066,64
M500-001	Motoren	Baugruppe	Motor M500		1 Stück	1286,64
P10-001	Plattformen	Einkaufsartikel	Plattform P10		1 Stück	200
P12-001	Plattformen	Baugruppe	Plattform P12		1 Stück	250

Hier wählen Sie die Artikel aus, die Sie für Bearbeitung der Reklamation verwendet haben (z.B. Ersatzteile). Falls Sie mehrere Artikel haben, fügen Sie diese jeweils einzeln hinzu.

Nachdem Sie einen Artikel ausgewählt haben, geben Sie die Menge an.



Anschließend wählen Sie den Preistyp des Artikels aus und klicken auf „Übernehmen“.



Mit einem Klick auf  **Interne Kosten hinzufügen** haben Sie die Möglichkeit, interne Kosten hinzuzufügen.



Bei den **Internen Kosten** haben Sie die Möglichkeit, den **Bereich** und die **Gesamtkosten** anzugeben. Der Bereich ist hierbei Freitext. Somit können Sie hier alle Kosten, die keinem anderen Bereich zugeordnet werden können, eintragen.

Mit  **Abteilungskosten hinzufügen** können Sie die verursachten Abteilungskosten der Reklamation hinzufügen. Im Folgefenster stehen die **Abteilungskosten**, **Abteilung** und **Stundenzahl** zur Auswahl.



In unserem Fall ist in der Abteilung „**Produktion**“ ein Reperaturaufwand von **22h** entstanden, somit wurde im Feld **Abteilung** „Produktion“ und im Feld **Stunden** „22“ eingetragen.

**Wichtig:** Hier wird standardmäßig in Stunden gerechnet. Falls Sie Minuten eingeben möchten, klicken Sie auf die „**Uhr**“ rechts.

Klicken Sie nach Eingabe der Daten auf „**Übernehmen**“, um den jeweiligen Datensatz zu erstellen.

Mit  **Kosten löschen** entfernen Sie einen einzelnen Kostendatensatz.

#### 8.4.8 Team

Klicken Sie im Reklamationsfenster auf den Reiter „Team“, um die Maske für die Teamverwaltung der Reklamationen festzulegen. Diese Funktion ist für größere Betriebe gedacht, die Teams aus verschiedenen Abteilungen für die Reklamationen benötigen. Siehe hierzu auch [5.2.3 Teams](#).

**Wichtig:** Es kann immer nur ein Team einer Reklamation zugeteilt werden. Sie können dem Team aber weitere Mitarbeiter hinzufügen oder evtl. entfernen.

Klicken Sie auf den Punkt  **Team zuweisen**, um ein Team hinzuzufügen.

Bezeichnung	Teammitglieder
Montage	Horst Huber Michaela Schmidt Peter Stein
Reparatur	Hans Müller Techniker 1 Techniker 2

In unserem Fall wurde das Team „**Reparatur**“ mit **Hans Müller** als **Teamleiter** und 2 Technikern als Mitarbeiter ausgewählt.

MemStatus	Name	Abteilung
	<b>Hans Müller</b>	
	<b>Techniker 2</b>	Maschinensteuerung
	<b>Techniker 1</b>	Maschinensteuerung

Sie haben in der Teamverwaltung folgende Einstellungsmöglichkeiten:

-  **Teamzuweisung entfernen** entfernt die Zuweisung das Team.
- Für  **Team anlegen** und  **Team löschen** siehe [5.2.3 Teams](#).
- Mit  **Mitarbeiter dem Team hinzufügen** können Sie einen Mitarbeiter, unabhängig von Abteilung, dem Team hinzufügen.
-  **Mitarbeiter aus Team entfernen** wird der ausgewählte Mitarbeiter entfernt.
-  **Mitglied zum Teamleiter befördern** Mitglied wird zum Teamleiter ernannt (Es kann nur einen Teamleiter pro Team geben).

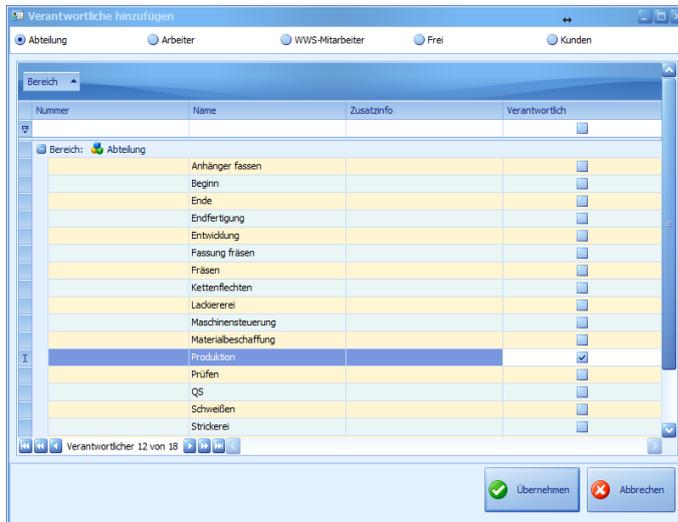
#### 8.4.9 Verantwortlichkeit

Klicken Sie im Reklamationsfenster auf den Reiter „**Verantwortlichkeit**“, um die Maske für den Verantwortlichen der Reklamationen zu öffnen.

Im Reiter „**Verantwortlichkeit**“ haben Sie die Möglichkeit, den Verursacher der Fehlerursache auszuwählen und Zusatzinformationen bzw. Notizen hinzuzufügen.

Nummer	Name	Zusatzinfo	Notiz
Bereich:  <b>Abteilung</b>			
0 <b>Produktion</b>			
Bereich:  <b>Kunden</b>			
800747	<b>Spedition Meier</b>		

Mit  **Verantwortlichen hinzufügen** können Sie den Verantwortlichen für die Ursache des Fehlers hinzufügen.



**Bitte beachten Sie:** Einzelne Mitarbeiter (Arbeiterbereich + WWS Mitarbeiter) sollten **nicht** ausgewählt werden, da die ausgewählte Person nachher auf dem 8D-Report angezeigt wird und vom Kunden einsehbar ist (evtl. Sicherheit und Ruf des Mitarbeiters gefährdet).

Bitte verwenden Sie deswegen eher folgende Bereiche:

- **Abteilung:** Hier werden alle **internen Abteilungen** aufgelistet. Auf dem 8D-Report wird dann **nur** die **Abteilung** angezeigt (d.h. **Abteilungsleiter** und Mitarbeiter werden **nicht** aufgelistet).
- **Kunden:** Falls einer Ihrer Kunden oder Lieferanten die Ursache ist, können Sie diesen hier auswählen.
- **Frei:** ist frei definierbar, für alle anderen Fälle wie z.B. Naturkatastrophen oder die eigene Firma (falls nicht in den Adressen vorhanden).

#### 8.4.10 Zusatzinformationen

Hier haben Sie die Möglichkeit, weitere Notizen zu der jeweiligen Reklamation niederzuschreiben. Der Text ist frei definierbar.

#### 8.4.11 Externe Dokumente

Klicken Sie im Reklamationsfenster auf den Reiter „**Externe Dokumente**“, um die Maske für das Anhängen von Externen Dokumenten zu öffnen.

Über den Reiter „**Externe Dokumente**“ haben Sie die Möglichkeit, externe Dokumente wie PDF-Dateien, Bilder etc. hinzuzufügen. Somit können Sie wichtige Dokumente (wie z.B. Zeichnungen) direkt in der Reklamation verknüpfen.

Um ein Dokument hinzuzufügen, klicken Sie auf .

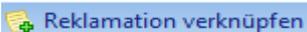
Mit  können Sie das Dokument wieder löschen und mit  können Sie ein Dokument aus dem WWS importieren.

#### 8.4.12 Verknüpfte Reklamationen

Sie haben über den Reiter „**Verk. Reklamationen**“ die Möglichkeit, Reklamationen mit der aktuellen Reklamation zu verknüpfen, z.B. für Folgereklamationen.



Reklamations Nummer	Position
0181000715	1
0181000715	2

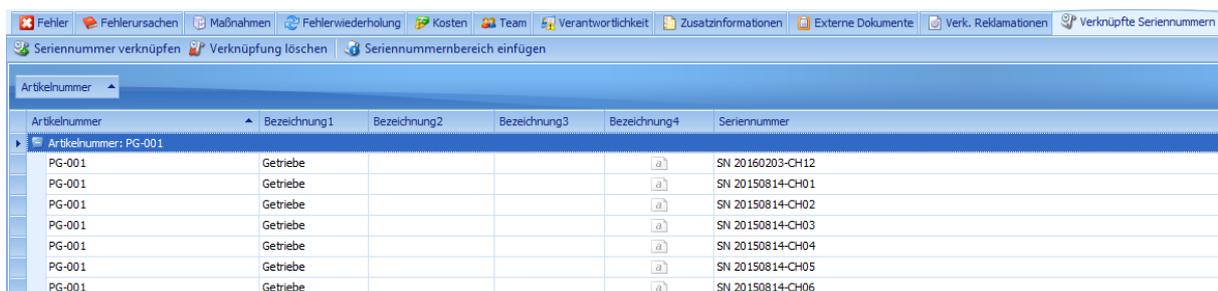
Mit  fügen Sie eine Reklamation hinzu und mit  können Sie eine verknüpfte Reklamation wieder entfernen.

#### 8.4.13 Verknüpfte Seriennummern

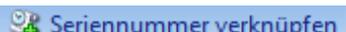
Über den Reiter „**Verknüpfte Seriennummern**“ haben Sie die Möglichkeit, Seriennummern mit einer Reklamation zu verknüpfen. Sie können mithilfe der Verknüpfung die vergangenen Reklamationen eines Seriennummernartikels besser verfolgen und so häufige Fehler ermitteln.

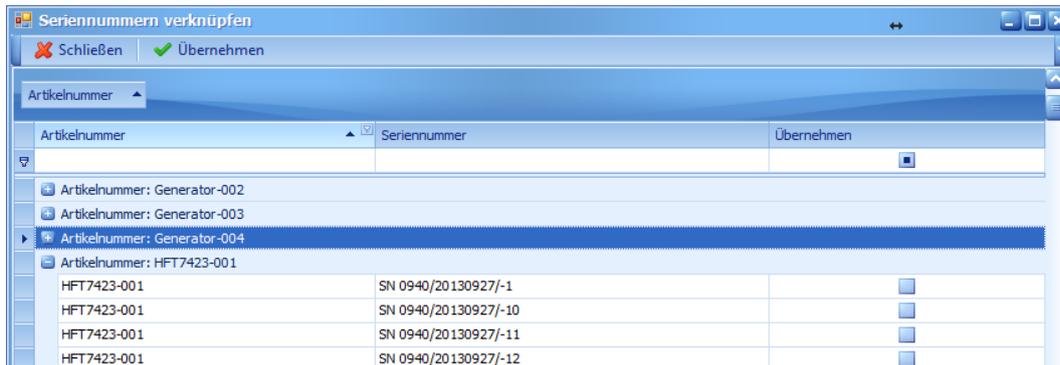
Die Seriennummern können über die Berichtsauswertung separat ausgewertet werden (siehe hierzu auch

#### 11.1.6 Seriennummern).



Artikelnummer	Bezeichnung1	Bezeichnung2	Bezeichnung3	Bezeichnung4	Seriennummer
PG-001	Getriebe			a	SN 20160203-CH12
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH01
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH02
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH03
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH04
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH05
PG-001	Getriebe			a	SN 20150814-CH06

Um eine Seriennummer zu verknüpfen, klicken Sie auf .



Wählen Sie anschließend die Seriennummer aus und klicken Sie auf „**Übernehmen**“.

Mit  **Verknüpfung löschen** können Sie die ausgewählte Verknüpfung wieder löschen.

Falls Sie mehrere Seriennummern mit fortlaufender Nummer eintragen möchten, können Sie dies über  **Seriennummernbereich einfügen** .



Seriennummernbereich

Artikelnummer:

Seriennummernmaske:

Startnummer:

Menge:

Geben Sie im Feld „**Artikelnummer**“ die Artikelnummer an.

Geben Sie im Feld Seriennummernmaske den festen Teil der Seriennummer des Artikels an. „**#**“ wird durch die angegebene fortlaufende „**Startnummer**“ ersetzt.

„**Menge**“ beschreibt die Anzahl der fortlaufenden Seriennummern, ausgehend von der „**Startnummer**“.

„**Bereich einfügen**“ fügt den Seriennummernbereich ein.

## 8.5 Verknüpfungen

Der Reiter „**Verknüpfungen**“ ist die Endanalyse der Reklamation, hier hat man die Möglichkeit, die **Fehler zur Ursache**, **Ursache zur Maßnahme**, **Fehler zu Kosten** und **Fehler zur Seriennummer** zu definieren.

Fehler	Ursache	Ursache (%)	Notiz
Funktioniert nicht	Falsche Baugruppe montiert	100	
Funktioniert nicht	Falsches Schmiermittel verwendet	0	Fiel erst bei Prüfung auf, nicht von belang.
Verpackung beschädigt	Ladung unzureichend gesichert	100	

**Wichtig:** Verknüpfungen werden durch Tabwechsel oder Klick auf den Button „Speichern“ gesichert. Falls Sie das Reklamationsfenster ohne zu speichern schließen, gehen alle nicht gesicherten Änderungen der Verknüpfungen verloren.

### 8.5.1 Fehler <--> Ursache

Fehler	Ursache	Ursache (%)	Notiz
Funktioniert nicht	Falsche Baugruppe montiert	100	
Funktioniert nicht	Falsches Schmiermittel verwendet	0	Fiel erst bei Prüfung auf, nicht von belang.
Verpackung beschädigt	Ladung unzureichend gesichert	100	

Hier haben Sie die Möglichkeit, den Anteil der Ursache im Vergleich zum jeweiligen Fehler festzulegen. Die Aufteilung sollte nach Verursacher und Schwere aufgeteilt werden.

### 8.5.2 Ursache <--> Maßnahme

Fehler	Ursache	Maßnahme
Funktioniert nicht		Stichprobenhafte Zwischenkontrolle der Teile
Verpackung beschädigt	Ladung unzureichend gesichert	Spediteur abmahnen
Funktioniert nicht	Falsche Baugruppe montiert	Reparatur
Funktioniert nicht	Falsches Schmiermittel verwendet	Reparatur

In diesem Reiter können Sie die Maßnahme zur jeweiligen Ursache festlegen.

### 8.5.3 Fehler <--> Kosten

Fehler	Kosten	Kosten (%)	Notiz
Funktioniert nicht	Kostenvoranschlag	100	
Funktioniert nicht	G1214-241-87//B74	100	
Funktioniert nicht	PG-001//Getriebe	100	
Funktioniert nicht	Produktion	100	
Verpackung beschädigt	Verpackungsmaterial	100	

Hier haben Sie die Möglichkeit, die verursachten Kosten des jeweiligen Fehlers festzulegen und zu bewerten. Dies ist wichtig für die Auswertung „Fehlerquoten/Kostenverteilung“.

#### 8.5.4 Fehler <--> Seriennummern

Fehler <--> Ursache		Ursache <--> Maßnahme		Fehler <--> Kosten		Fehler <--> Seriennummer	
Fehler		Seriennummer					
▶ Funktionsiert nicht		SN 20150814-CH01					
Verpackung beschädigt		SN 20150814-CH01					

In diesem Reiter können Sie den Fehler zur jeweiligen Seriennummer eintragen.

#### 8.5.5 Fehlerverantwortlichen mit der Reklamation verknüpfen

Bevor Sie eine Reklamation abschließen, sollten Sie noch einen **Verantwortlichen** für den jeweiligen Fehler auswählen. Dies geschieht im Reiter „Fehler“ der Reklamationsübersicht.

Bild	Code	Beschreibung	Fehlerlevel	Reklamierte Menge	Palettscheine	Notiz	Verantwortungsbereich	Verantwortlicher
<b>Fehlerbereich: Funktion (Anzahl: 1)</b>								
	20001	Funktionsiert nicht	Hoch	7		Gänge über Gang 3 nicht benutzbar		
<b>Fehlerbereich: Verpackung (Anzahl: 1)</b>								
	60002	Verpackung beschädigt	Niedrig	3		Paket aufgerissen		

Tragen Sie hier den **Verantwortlichen** für den jeweiligen Fehler ein.

Verantwortungsbereich	Verantwortlicher
Abteilung	0//Produktion
Kunden	800747//Spedition Meier

Ihre Reklamation ist nun vollständig. Nun können Sie die Reklamation abschließen. Sie haben nun die Möglichkeit, Auswertungen zu erstellen (siehe hierzu [11 Auswertungen](#)).

## 9 8D-Report und Druckvorbereitung

### 9.1 8D-Report

Der 8D-Report ist ein Dokument, das zwischen Lieferant und Kunde ausgetauscht wird, um eine Qualitätsbesserung zu gewährleisten.

#### Menüpunkte:



**Drucken:** Druckt den 8D-Report aus.

**Export:** Exportiert den 8D-Report als PDF- oder Excel-Datei.

**Als E-Mail versenden:** Erstellt eine E-Mail im CRM mit dem 8D-Report als Anhang.

**Via Outlook versenden:** Erstellt eine E-Mail in Outlook mit dem 8D-Report als Anhang.

**Speichern:** Speichert den 8D-Report unter dem Dateiformat .8d (das Dateiformat für unsere 8D-Reporte) ab.

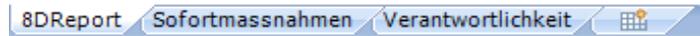
**Laden:** Lädt einen 8D-Report mit dem Dateiformat .8d (das Dateiformat für unsere 8D-Reporte).

**Hinweis:** Die einzelnen Felder können auch manuell bearbeitet werden.

Allgemeine Informationen des 8D-Reports zur Reklamation:

<i>Fachhandel RE &amp; KA</i>			
<i>Handelsstraße 7 DE 12345 Musterstadt</i>			
<b>8 D - REPORT</b>			
<b>Beanstandung</b> (Concern Title) Reklamation: 0181000415	<b>Beanstand.-Nr.</b> (Ref. No.) 0181000415	<b>Kundenrekl. Nr.</b> (Customer Claim No.) RMA12243	<b>Eröffnet am:</b> (Start Date) 11.05.2015
<b>Berichtsdatum</b> (Status Date) 11.05.2015	<b>Teilebezeichnung:</b> (Part Name) Netzteil 70W		
<b>Befund</b> (Finding) Oberflächebeschädigt	<b>Zeichnungsnummer/Index:</b> (Part Number/Index) BR100000-005	<b>Zusatzinformation:</b> (Additional information) 14.03.2015 Kunde hat nach Erstinbetriebnahme diesen Schaden gemeldet	

**Wichtig:** Die Text-Felder des 8D-Reports haben nur eine bestimmte Größe. Falls für ein Feld der Platz nicht ausreicht, wird der Text auf einer extra Seite dargestellt.



Sie können zu den Extra-Seiten über die Tabauswahl am unteren Bildschirmrand gelangen.

Die restliche Darstellung des 8D-Reports wird in 8 Punkte unterteilt:

- **Zusammenstellen eines Teams für die Problemlösung**

Der 1. Prozessschritt besteht aus der Zusammenstellung eines Teams, welches sich mit der Problemlösung befassen soll.

<b>1 Team</b>
Name, Abt., (Depmt)
Reparatur
Teamleiter (Teamleader)
Hans Müller

Hier wird das **Team + Teamleiter** für die **Reparatur** der Reklamation angezeigt (siehe hierzu [8.4.8 Team](#)).

- **Problembeschreibung**

Der 2. Prozessschritt besteht aus der Problembeschreibung.

<b>2 Problembeschreibung</b>
(Problem Description)
1x 40001 / Lack blättert ab
<b>Fehlercharakter</b>
(Problem Profile Data)
» Schwerwiegend

In diesem Bereich wird die **Problembeschreibung (Fehler)** und der **Fehlercharakter** der Reklamation dargestellt (siehe hierzu [8.4.3 Fehler](#)).

- **Sofortmaßnahmen festlegen**

Der 3. Prozessschritt besteht darin, eine Sofortmaßnahme und dessen Wirkung festzulegen.

3 Sofortmaßnahme(n) (Containment Action(s))	% Wirkung (Effect)	Einführungsdatum (Implementation Date)
Maßnahmcodes: 10006 10008 // siehe Extra Seite		

Hier werden die gewählten Sofortmaßnahmen der Reklamation angezeigt (siehe hierzu [8.4.5 Maßnahmen](#)). Falls der Platz nicht ausreicht, werden die Sofortmaßnahmen auf der Extraseite „**Sofortmaßnahmen**“ angezeigt.

3 Sofortmaßnahmen (Containment Actions)	%Wirkung (Effect)	Einführungsdatum (Implem. Date)
1x 10006 Verbesserung der Projektvorbesprechung		75 28.03.2016
1x 10008 Versetzung des Mitarbeiters Mitarbeiter wurde von der Lackiererei in die Schleiferei versetzt.		100 28.03.2016

- **Fehlerursachen festlegen**

Im 4. Prozessschritt werden die Fehlerursache und deren Beteiligung festgelegt.

4 Fehlerursache(n) (Root Cause(s))	% Beteiligung (Contribution)
1x 30001 / Endkontrolle nicht vollständig	100

Hier werden die **Ursachen** mit zugehöriger % **Beteiligung** aufgelistet (siehe hierzu [8.4.4 Ursachen](#)).

- **Planen von Abstellmaßnahmen**

Im 5. Prozessschritt werden die geplante Abstellmaßnahme und deren Wirksamkeitsprüfung geplant.

5 Geplante Abstellmaßnahme(n) (Chosen Permanent Corrective Action(s))	Wirksamkeitsprüfung (Verification)
1x 10001 / Schulung der Mitarbeiter	Aufmerksamkeit der Mitarbeiter verbessert

In diesem Bereich werden die **geplanten Abstellmaßnahmen + Wirksamkeitsprüfung** angezeigt (siehe hierzu [8.4.5 Maßnahmen](#)).

- **Einführen der Abstellmaßnahmen**

Im 6. Prozessschritt werden die eingeführten Abstellmaßnahmen überprüft und deren Ergebniskontrolle und Einsatztermin eingetragen.

6	Eingeführte Abstellmaßnahme(n) (Implemented Permanent Corrective Action(s))	Ergebniskontrolle (Controls)	Einsatztermin (Implementation Date)
	1x 10007 / Motivationsseminar	Nicht gewünschter Erfolg	18.03.2016

Hier werden die eingeführten **Abstellmaßnahmen** mit **Ergebniskontrolle** und **Einsatztermin** angezeigt (siehe hierzu [8.4.5 Maßnahmen](#)).

- **Fehlerwiederholung verhindern**

Um eine Fehlerwiederholung zu verhindern, wird im 7. Prozessschritt der zuständige Bereich + Verantwortlicher + Einführungsdatum festgelegt. Dieses ist für die zukünftige Überwachung der Maßnahmen und Fehlervermeidung zuständig.

7	Fehlerwiederholung verhindern (Action(s) to Prevent Recurrence)	Verantwortlich (Responsible)	Einführungstermin (Implementation Date)
	Implementation in: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Product</li> <li><input type="checkbox"/> FMEA</li> <li><input type="checkbox"/> Process</li> <li><input type="checkbox"/> FMEA</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Control</li> <li><input type="checkbox"/> Plan</li> <li><input type="checkbox"/> Procedure</li> </ul>	Michaela Schmidt	30.03.2016

Hier werden der **Bereich**, der **Verantwortliche** und der **Einführungstermin** angezeigt, die für eine Nichtwiederholung des Fehlers sorgen sollen (siehe [8.4.6 Fehlerwiederholung](#)).

- **Würdigen der Teamleistung**

Der 8. Prozessschritt bestimmt, ob das zuständige Team für die Reklamation gewürdigt wird. Ebenso sollen hier Ergebnisse protokolliert und gefestigt werden.

8	Teamerfolg gewürdigt (Congratulate your Team)	Abschlußdatum (Close Date)	Ersteller (Report by)
	Das Team wurde gewürdigt	21.03.2016	Administrator

Hier wird dargestellt, ob das verantwortliche **Team für die Bearbeitung der Reklamation** gewürdigt wurde (siehe hierzu [8.4.8 Team](#)).

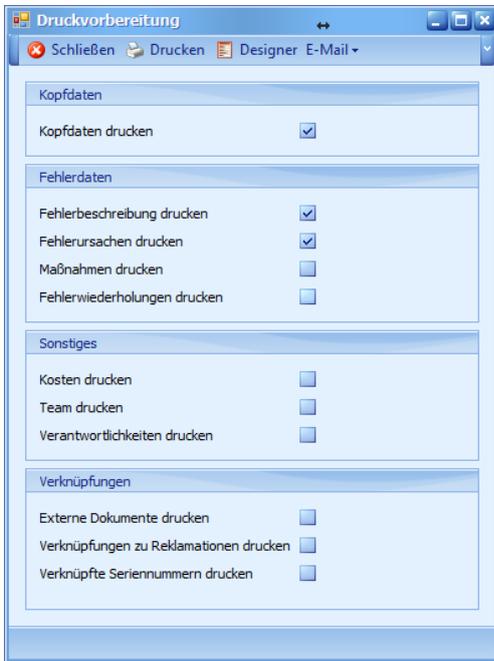
## 10 Formulargenerator (Druckvorbereitung)

### 10.1. Allgemein

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

Status	Position	Artikelnum...	Artikelbeze...	Menge	Artikeleinheit	Abgeschlo...	Waren Sta...	Verk Rekla...	Remark	Status Alg...	Zuständige...	Drucken
In Bear...	1	P10-001	Plattform P10	4,00	Stück						Reparatur	...

Um zur Druckvorbereitung zu gelangen, klicken Sie in der **Reklamationsübersicht**, in einer **aufgeklappten Reklamation**, auf den Button  , im Feld „**Drucken**“ oder im Reklamationsfenster auf „**Drucken**“.



**Druckvorbereitung**

Schließen Drucken Designer E-Mail

**Kopfdaten**

Kopfdaten drucken

**Fehlerdaten**

Fehlerbeschreibung drucken

Fehlerursachen drucken

Maßnahmen drucken

Fehlerwiederholungen drucken

**Sonstiges**

Kosten drucken

Team drucken

Verantwortlichkeiten drucken

**Verknüpfungen**

Externe Dokumente drucken

Verknüpfungen zu Reklamationen drucken

Verknüpfte Seriennummern drucken

In der Druckvorbereitung hat man die Möglichkeit die anzuzeigenden Daten des Druckes bzw. der E-Mail auf die angekreuzten Bereiche zu beschränken.

Die Bereiche unterteilen sich in:

- **Kopfdaten**
- **Fehlerdaten** (Fehlerbeschreibung, Fehlerursache, Maßnahmen, Fehlerwiederholungen)
- **Sonstiges** (Kosten, Team, Verantwortlichen)
- **Verknüpfungen** (Externe Dokumente, Verknüpfungen zu Reklamationen, Verknüpfte Seriennummern)

## 10.2. Druck + E-Mail

Wenn Sie in der Druckvorbereitung auf den Button „**Drucken**“ klicken, wird aus den von Ihnen angekreuzten Bereichen eine Druckvorschau erstellt.

<p><b>Reklamation</b>  <b>0181000815 / 1</b></p> <p>Kunden-ReklaNr: RMA481274  Reklamierter Artikel: PG-001  Bezeichnung1: Getriebe  Bezeichnung2:  Anzahl: 7</p> <p>Berichtsdatum: 07.07.2015  Eröffnungsdatum: 07.07.2015  Abschlussdatum:   In Bearbeitung   Rücklieferung  Zuständiger MA:  Michaela Schmidt</p>	
<p>Kundennummer: 123466  Kundenname: Fachhandel RE &amp; KA  Anprechpartner:  Quellformular:  Lieferschein  0110019715</p> <p> Team gewürdigt</p>	<p>Befund: Schaltprobleme  Zusatzinformationen: Dies ist ein Test!</p>
<p><b>Fehlerbeschreibungen</b></p> <p><b>20000</b>  <b>Funktion</b></p> <hr/> <p>Level:  20001  <b>Funktioniert nicht</b>  <i>Anzahl Artikel mit diesem Fehler: 7</i>  Notiz: Gänge über Gang 3 nicht benutzbar  Palettenscheine:</p>	

Sie haben auch die Möglichkeit, eine E-Mail zu erstellen, indem Sie in der Druckvorbereitung auf den Button „**E-Mail**“ klicken.

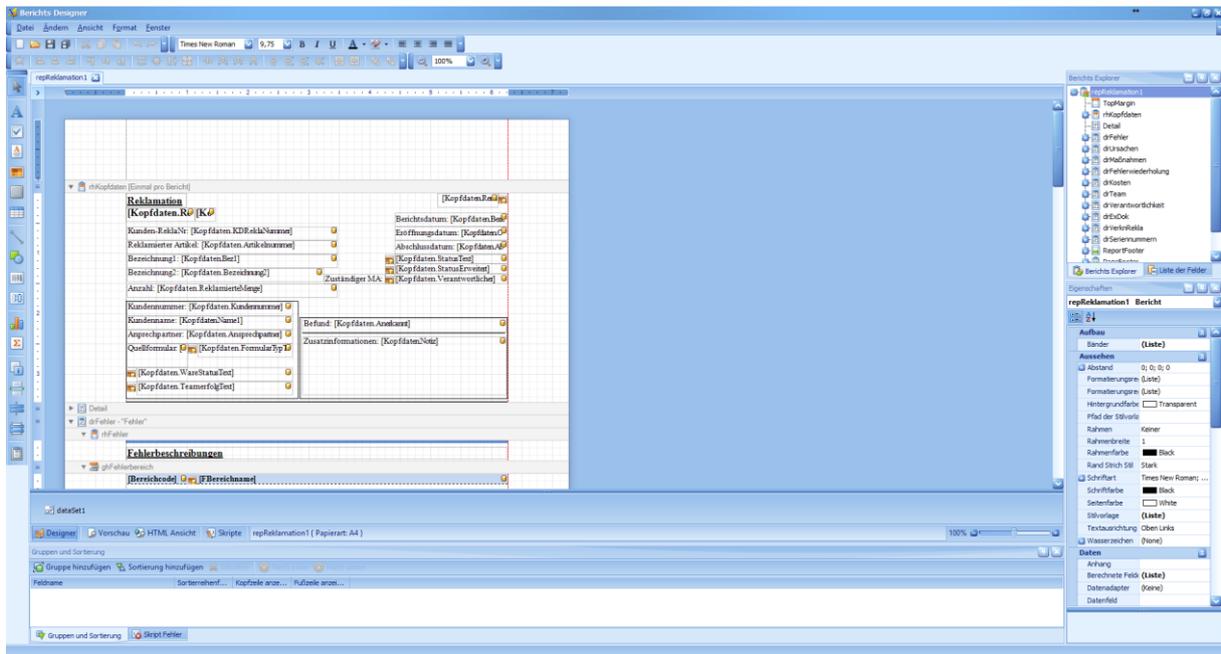
Für **Standard-E-Mail** wird ein aktiver **BAUMANN-CRM-Account** benötigt, da die E-Mail über das **BAUMANN-CRM** versendet wird.

Wenn Sie **Outlook** auswählen, benötigen Sie **Outlook** und einen **Outlook-Account**.

Bei jeder E-Mail wird automatisch die Reklamation als **PDF-Anhang** hinzugefügt.

### 10.3. Designer

Mit dem Designer haben Sie die Möglichkeit, die Darstellung von Formularen für den Ausdruck anzupassen. Sie öffnen den Designer über den Menüpunkt  **Designer** in der Druckvorbereitung.



In der Seitenleiste am linken Bildschirmrand sind verschiedene Werkzeuge vorhanden, mit denen Sie z.B. Tabellen oder Textfelder erstellen können.

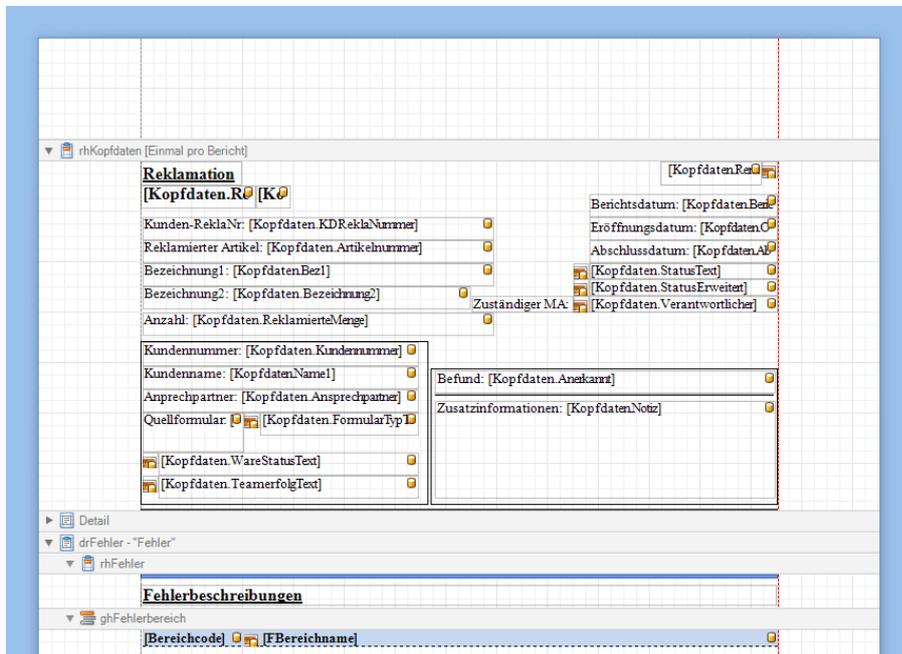
Die Felder und Texte im Designer sind in Ihrer Größe und Form sowie über Formeln veränderbar. Es besteht auch die Möglichkeit, Gruppierungen und Unterberichte zu erstellen sowie Scriptprogrammierung anzuwenden.

Um das veränderte Formular zu verwenden, müssen Sie zunächst das angepasste Design als **default.repx** im Unterordner „**reportdesign**“ des Reklamationsmoduls abspeichern.

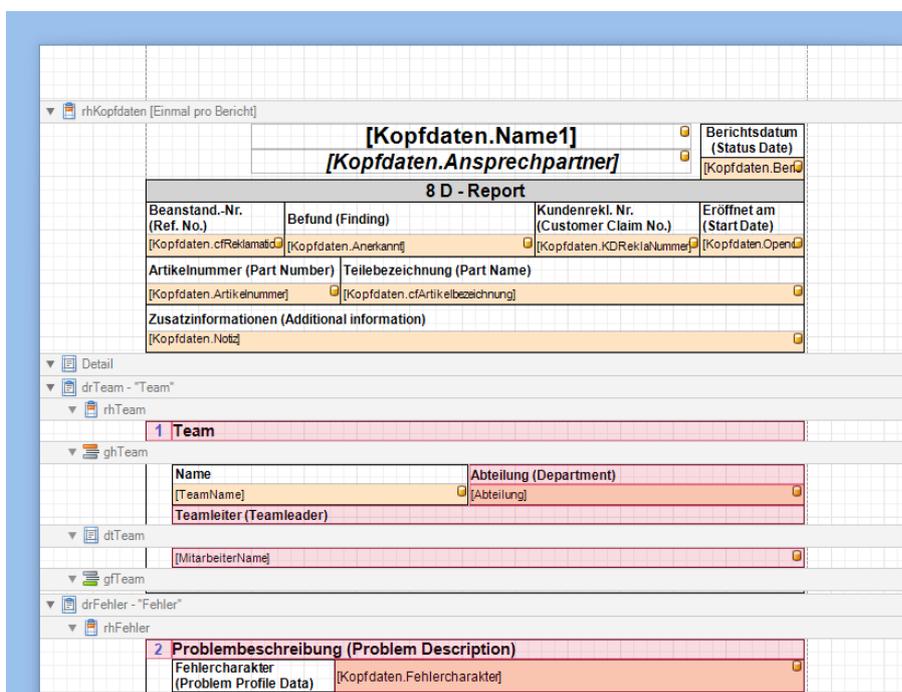
Falls Sie mehrere Versionen anwenden möchten, müssen Sie Ihre verschiedenen Designversionen des Formulargenerators zuerst als **.repx** abspeichern. Vor dem Druck des jeweiligen Formulardesigns müssen Sie die zu druckende Version mit der aktuellen Standardversion (ist immer **default.repx**) ersetzen, indem Sie die bestehende **default.repx** (**der Dateiname „default.repx“ muss bleiben**) mit Ihrer veränderten **.repx** ersetzen. Es ist nämlich immer nur die **default.repx**-Version des Formulargenerators aktiv nutzbar.

Hier sehen die Standard-Version des Designers im Vergleich zu einer veränderten Version:

**Standard:**



**Verändert:**



## 11 Auswertungen

### 11.1. Berichte

Die Berichte unterteilen sich in verschiedene Auswertungstabellen, die jeweils eine detaillierte oder vereinfachte Auswertung der Reklamationen ermöglichen.

In jeder **Berichtstabelle / Berichtsübersicht** haben Sie die Möglichkeit, nach wichtigen Datenfeldern zu gruppieren / sortieren / filtern, somit erhalten Sie direkt einen Überblick zur ausgewählten Tabelle (siehe hierzu [12.1. Arbeiten mit dem Grid](#)).



Wenn Sie die gruppierten Datenfelder bis zum letzten Element aufklappen, gelangen Sie zur **Detailansicht**, in der wieder eigene Filter, Gruppierungen, Sortierungen etc. gelten.



#### 11.1.1 Reklamationen

In der Berichtsübersicht „**Reklamationen**“ haben Sie die Möglichkeit, eine detaillierte und spezifische Auswertung über alle Reklamationen zu erhalten.

Öffnen Sie den Bericht „**Reklamationen**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Klicken Sie auf „**Auswertung starten**“, um eine Übersicht aller Reklamationen zu erhalten.

In der folgenden Tabelle wurden die Reklamationen nach „**Kundenname**“ und „**Eröffnungsdatum**“ gruppiert, somit werden in der Berichtsübersicht zuerst der jeweilige Kundenname, das Datum und darunter jeweils die vorhandenen Reklamationen aufgelistet.

Kundenname		Eröffnungsdatum		Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Bestand...	Bestand...	Sachbear...	Fehlerchar...	Formulartyp
Kundenname: Alles & Mehr (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 04.03.2015)															
Kundenname: Elektrohandel Kleinhans (Anzahl: 6), (Letzte Reklamation vom 11.11.2015)															
Eröffnungsdatum: 2014 (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.11.2014)															
	01820000...	1	123464					BR100000	Mini-PC A720		0182000014	0182000014	Administrator	>	Interne...
Eröffnungsdatum: 2015 (Anzahl: 5), (Letzte Reklamation vom 11.11.2015)															
	01820006...	1	123464					BR100000...	Gehäuse Al...		0182000615	0182000615	Administrator	>	Interne...
	01820005...	1	123464					BR100000...	Gehäuse Al...		0182000515	0182000515	Administrator	>	Interne...
	01810002...	1	123464					BR100000...	Gehäuse Al...		0181000215	0181000215	Administrator	>	Liefersc...
	01810001...	1	123464					BR100000...	Gehäuse Al...		0181000115	0181000115	Administrator	>	Liefersc...
	01810013...	1	123464					BR100000...	Gehäuse Al...		0181001316	0181001316	Administrator	>	Garantie Liefersc...

Eine weitere interessante Gruppierungsmöglichkeit ist, nach „**Erweiterter Status**“ und „**Berichtsdatum**“ zu sortieren.

Erweiterter Status		Berichtsdatum		Abgeschlos...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenname	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Bestand...	Bestand...	Sachbear...	Fehlerchar...	Formulartyp	Ausgangs...
Erweiterter Status: (Anzahl: 16), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)																	
Berichtsdatum: Älter (Anzahl: 8), (Letzte Reklamation vom 12.01.2016)																	
Berichtsdatum: Letzter Monat (Anzahl: 4), (Letzte Reklamation vom 03.03.2016)																	
Berichtsdatum: die letzten 3 Wochen (Anzahl: 4), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)																	
Erweiterter Status: N/A (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																	
Berichtsdatum: Älter (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																	
Erweiterter Status: Reparatur (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 13.10.2015)																	
Berichtsdatum: Älter (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 13.10.2015)																	
Erweiterter Status: Rücklieferung (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																	
Berichtsdatum: Älter (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)																	
Erweiterter Status: Rücksprache mit Verantwortlichem (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 03.07.2015)																	
Berichtsdatum: Älter (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 03.07.2015)																	

Wie Sie sehen, haben Sie mit der Gruppierung von Reklamationsberichten / Auswertungen die Möglichkeit, eine sehr spezifische und individuelle Auswertung vorzubereiten.

**Hinweis:** Vergessen Sie nicht, dass Sie über „**Layout zurücksetzen**“ wieder zur Standard-Ansicht des jeweiligen Berichtes gelangen (Maske muss geschlossen werden).

### 11.1.2 Reklamationen/Kunde

Im Bericht „**Reklamationen/Kunde**“ erhalten Sie direkt eine Auswertung zu den Reklamationen der vorhandenen Kundennamen. Sie können diese Auswertung durch die Filter und Gruppierungen weiter verfeinern.

Öffnen Sie den Bericht „**Reklamationen/Kunde**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Kunde	Reklanummer	Projektnummer	Projektnummer Kurz	Datum	Artikel	Verantwortliche
123466						*fachhandel
123466 - Fachhandel RE & KA	0181001216	0110017315	100173	12.01.2016	Generator-001 Fertig	Abteilung - Entwicklung Kunde - Fachhandel RE & KA
123466 - Fachhandel RE & KA	0181001115			01.12.2015	PG-001 Getriebe	Kunde - Fachhandel RE & KA
123466 - Fachhandel RE & KA	0181001015			13.10.2015	HK1-001 Hebebühne K1	Frei - Lieferant Kunde - Fachhandel RE & KA
123466 - Fachhandel RE & KA	0181000315			11.05.2015	BR100000-001 Gehäuse Aluminium Lüfterlos	Kunde - Fachhandel RE & KA

### 11.1.3 Artikel

Der Bericht „**Artikel**“ spezialisiert sich auf die Auswertung der Artikel der Reklamationen. Sie haben somit die Möglichkeit, eine Reklamation nach den vorhandenen Fehlern, Kosten, Artikelnummer etc. eines Artikels zu sortieren und genauer auszuwerten.

Öffnen Sie den Bericht „**Artikel**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Artikelnummer	Fehlerbereichsbild	Fehlerbereichscode	Fehlerbild	Fehlercode	Fehlerlevel	Fehlercharakter	Kundennummer	Kundennamen	Formular
<b>Artikelbezeichnung: Aluminiumblock 200x200x100 (Anzahl: 5), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
<b>Fehlerbereich: Allgemein (Anzahl: 3), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
<b>Fehlerbezeichnung: Abmessung nicht korrekt (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
BR100000...		10000		10005	Niedrig		700005	Metalhandel Hubert & Stark	Bestel
<b>Fehlerbezeichnung: Falscher Artikel (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
BR100000...		10000		10002	Niedrig		700005	Metalhandel Hubert & Stark	Bestel
<b>Fehlerbezeichnung: Keine Angabe (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
BR100000...		10000		10004	Niedrig		700005	Metalhandel Hubert & Stark	Bestel
<b>Fehlerbereich: Oberfläche (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
<b>Fehlerbezeichnung: Farbabweichung (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
BR100000...		40000		40003	Niedrig	Schwerwiegend	700005	Metalhandel Hubert & Stark	Bestel
<b>Fehlerbezeichnung: Oberfläche verkratzt (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 17.03.2016)</b>									
BR100000...		40000		40002	Mittel	Schwerwiegend	700005	Metalhandel Hubert & Stark	Bestel
<b>Artikelbezeichnung: Arbeitsspeicher 4 GB Modul (Anzahl: 5), (Letzte Reklamation vom 11.05.2015)</b>									

In diesem Beispiel wurde die Auswertung nach „**Fehlerbereich**“, „**Fehlerbezeichnung**“, „**Artikelbezeichnung**“ gruppiert, somit erhält man zu jedem Fehler eine Auflistung der reklamierten Artikel.

#### 11.1.4 Kosten

In dem Bericht „**Kosten**“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach den verursachten Kosten zu gruppieren und durch die Verwendung von Filtern die Auswertung zu verfeinern.

Öffnen Sie den Bericht „**Kosten**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Kosten pro Stunde		Artikelbezeichnung 1	Artikelbezeichnung2	Kundenname	Reklamation	Bearbeitung	Bearbeitung (KW)	Artikelart	Artikelgruppe	Reklamation (Jahr)	Reklamation (Monat)	Reklamation (Tag)	Bearbeitung
Stunden	Gesamtkosten	Reklamation (KW) Data											
				2014/45		2014/46		2015/03		2015/07		2015/10	
Abteilung	Artikelnum...	Kundennum...	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	Stunden	Gesamtkosten	
HZ100000-0...	BR100000-001	123456										49	24,32
	DSM100000-...	700000			84	41,76							
HZ100000-001/Harz K17284/12 Total					84	41,76						49	24,32

#### 11.1.5 Verantwortliche

Im Bericht „**Verantwortliche**“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach dem **Verursacher** bzw. **Verantwortlichen** auszuwerten und somit abzuschätzen, welcher Mitarbeiter für welche Anzahl an Reklamationen oder Art der Fehler verantwortlich ist.

Öffnen Sie den Bericht „**Verantwortliche**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Verantwortlicher: Maria Müller														
Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren														
Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Artikelnum...	Bearstand...	Bearstand...	Sachbear...	Formulartyp	Ausgangs...	Teamerfolg	Eröffnungs...	Berichtsda...	Abschlussd...	Notiz
01810005...	2		123466	BR100000...	0181000515	0181000515	Administrator	Liefersc...	0110019015		08.03.2015	11.05.2015	11.05.2015	a
Bericht_Rekla_Fehler Bericht_Rekla_Ursachen Bericht_Rekla_Massnahmen Level Bereich Bereichsname * Niedrig 10000 Allgemein														
01820000...	1		123464	BR100000	0182000014	0182000014	Administrator	Interne...	0182000014		07.11.2014	11.11.2014	18.05.2015	a
Bericht_Rekla_Fehler Bericht_Rekla_Ursachen Bericht_Rekla_Massnahmen Level Bereich Bereichsname * Niedrig 10000 Allgemein * Niedrig 10000 Allgemein * Niedrig 10000 Allgemein * Niedrig 10000 Allgemein														

### 11.1.6 Seriennummern

Im Bericht „**Seriennummern**“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach Seriennummern zu filtern und somit z.B. darzustellen, welche Produkte / Produktteile bei Ihnen häufig reklamiert werden oder welche Fehler eine Seriennummer häufig hat.

Öffnen Sie den Bericht „**Seriennummern**“ über den Reiter „**Bericht**“ im Hauptmenü.

Seriennummer	Abgeschlossen	Reklamationsnummer	Position	Kundennummer	Kundenname	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Beanstandung	Beanstandungsnummer
Kundenname: Elektrohandel Kleinhans (Anzahl: 36), (Letzte Reklamation vom 07.11.2014)									
Kundenname: Fachhandel RE & KA (Anzahl: 51), (Letzte Reklamation vom 12.01.2016)									
Seriennummer: (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)									
Seriennummer: 45125455 (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)									
Reklamationsnummer: 0181001115 (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)									
45125455	<input type="checkbox"/>	0181001115	1	123466	Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181001115	0181001115
45125455	<input type="checkbox"/>	0181001115	1	123466	Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	0181001115	0181001115
Seriennummer: aaaa (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)									
Seriennummer: abc-1 (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 01.12.2015)									
Seriennummer: Regler4444 (Anzahl: 3), (Letzte Reklamation vom 12.01.2016)									
Reklamationsnummer: 0181001216 (Anzahl: 3), (Letzte Reklamation vom 12.01.2016)									
Regler4444	<input type="checkbox"/>	0181001216	1	123466	Fachhandel RE & KA	Generator-001	Fertig	0181001216	0181001216
Regler4444	<input type="checkbox"/>	0181001216	1	123466	Fachhandel RE & KA	Generator-001	Fertig	0181001216	0181001216
Regler4444	<input type="checkbox"/>	0181001216	1	123466	Fachhandel RE & KA	Generator-001	Fertig	0181001216	0181001216
Seriennummer: SN 20150607-468 (Anzahl: 2), (Letzte Reklamation vom 07.07.2015)									

### 11.1.7 Fehler

Im Bericht „**Fehler**“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen nach der jeweiligen Fehlerursache zu gruppieren / sortieren / filtern. Dieser Bericht zeigt außerdem auch Punkte wie „**Reklamierte Menge**“, „**Einkauf/Verkauf**“ an.

Öffnen Sie den Bericht „Fehler“ über den Reiter „Bericht“ im Hauptmenü.

Einkauf/Ver...	Formulartyp	Reklamation	Position	Kundennu...	Kundenn...	Verantw...	Verantwot...	Verantwot...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Reklamiert...	Auftragsm...	Reklamiert	Bereichsbild	Bereichscode	Fehlerbild
Fehlerbereich: Allgemein (Anzahl: 19), (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Abmessung nicht korrekt (Anzahl: 3), (Anzahl Reklamationen: 0)																
...	Liefersc...	0181000415	1	123466	Fachhandel...	Abteilung: QS	QS		BR10000...	Gehäuse Al...	5	5	100		10000	
...	Interne...	0182000815	1	123466	Fachhandel...	Michaels Schmidt ()	Michaels Schmidt		BR10000...	Gehäuse Al...	15	15	100		10000	
...	Liefersc...	0181000315	1	123466	Fachhandel...	Fachhandel RE & KA (Fachhandel RE & KA)	Fachhandel RE & KA	Fachhandel RE & KA	BR10000...	Gehäuse Al...	1	1	100		10000	
												Σ 21	Σ 21	0 100%		
Fehler: Falscher Artikel (Anzahl: 3), (Anzahl Reklamationen: 0)																
...	Liefersc...	0181000715	4	123466	Fachhandel...	Abteilung: Entwicklung	Abteilung: Ladererei	Entwicklung Ladererei	BR10000...	Intel Atom ...	1	1	100		10000	
...	Liefersc...	0181001015	1	123466	Fachhandel...	Fachhandel RE & KA (Fachhandel RE & KA) Frei: Lieferant	Fachhandel RE & KA	Fachhandel RE & KA Lieferant	HK1-001	Hebebühne...	2	2	100		10000	
...	Liefersc...	0181001115	1	123466	Fachhandel...	Fachhandel RE & KA (Fachhandel RE & KA)	Fachhandel RE & KA	Fachhandel RE & KA	PG-001	Getriebe	25	25	100		10000	
												Σ 28	Σ 28	0 100%		
Fehler: Keine Angabe (Anzahl: 1), (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Menge falsch (Anzahl: 6), (Anzahl Reklamationen: 0)																
Fehler: Nicht wie bestellt (Anzahl: 6), (Anzahl Reklamationen: 0)																

### 11.1.8 Fehlermengen

Im Bericht „Fehlermengen“ haben Sie die Möglichkeit, die Anzahl der Fehlerursachen der Reklamationen genauer darzustellen.

Öffnen Sie den Bericht „Fehlermengen“ über den Reiter „Bericht“ im Hauptmenü.

Kundennummer	Artikelbezeichnung	Reklamation	Artikelart	Artikelgruppe	Fehler (Code)	Fehlerle
Fehlerbereich (Code)		Fehlerbereich				
Reklamierte Menge	Auftragsmenge	Reklamation (KW)	Kundenname	Data		
		2014/45		2014/46		
		Elektrohandel Kleinhans		Stahlwerke Glüh & Co		
Artikelnu...	Fehler	Reklamierte Me...	Auftragsmenge	Reklamierte Me...	Auftragsmenge	
100000-001	Nicht wie bestellt					
430034-Roh...	Produktion					
	Software					
430034-Rohmaterial Total						
4711	Nicht wie bestellt					
BR100000	Abmessung nic...	10	10			
	Falsches Material	10	10			
	Keine Angabe	10	10			
	Nicht wie bestellt	1	10			
BR100000 Total		31	40			

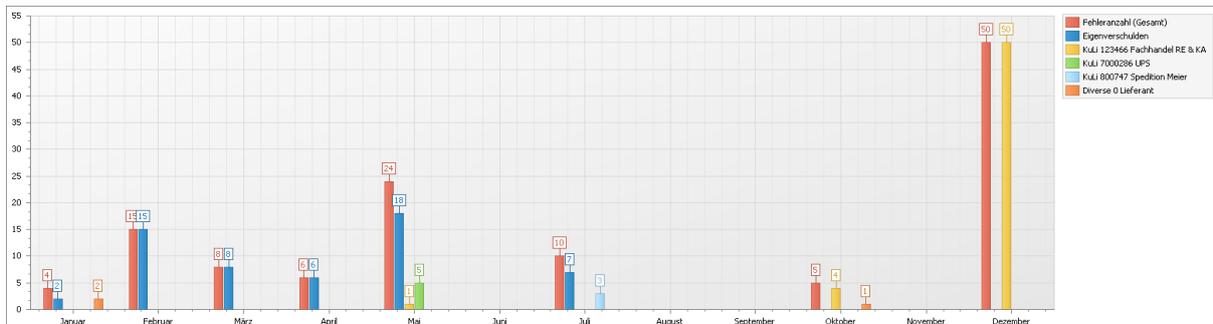
### 11.1.9 Fehlerquote/Kostenverteilung

Im Bericht „Fehlerquote/Kostenverteilung“ haben Sie die Möglichkeit, die Reklamationen eines Kunden mit den verkauften Einheiten / Fehleranzahl / Eigenverschulden zu vergleichen.

Öffnen Sie den Bericht „Fehlerquote/Kostenverteilung“ über den Reiter „Bericht“ im Hauptmenü.

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

Grunddaten		Fehler (gesamt)		Eigenverschulden		123466 - Fachhandel RE & KA	
Monat	Verkaufte Einheiten	Fehleranzahl	in Prozent	Fehleranzahl	in Prozent	Fehleranzahl	in Prozent
Januar	31	4	12,90323 %	2	6,45161 %	0	0,00000 %
Februar	124	15	12,09677 %	15	12,09677 %	0	0,00000 %
März	124	8	6,45161 %	8	6,45161 %	0	0,00000 %
April	62	6	9,67741 %	6	9,67742 %	0	0,00000 %
Mai	62	24	38,70968 %	18	29,03226 %	1	1,61290 %
Juni	0	0	0,00000 %	0	0,00000 %	0	0,00000 %
Juli	25	10	40,00000 %	7	28,00000 %	0	0,00000 %
August	0	0	0,00000 %	0	0,00000 %	0	0,00000 %
September	0	0	0,00000 %	0	0,00000 %	0	0,00000 %
Oktober	10	5	50,00000 %	0	0,00000 %	4	40,00000 %
November	0	0	0,00000 %	0	0,00000 %	0	0,00000 %
Dezember	0	50	0,00000 %	0	0,00000 %	50	0,00000 %
<b>Gesamt:</b>	<b>438</b>	<b>122</b>		<b>56</b>		<b>55</b>	
<b>Jahresergebnis:</b>			<b>27,85388 %</b>		<b>12,78539 %</b>		<b>12,55708 %</b>



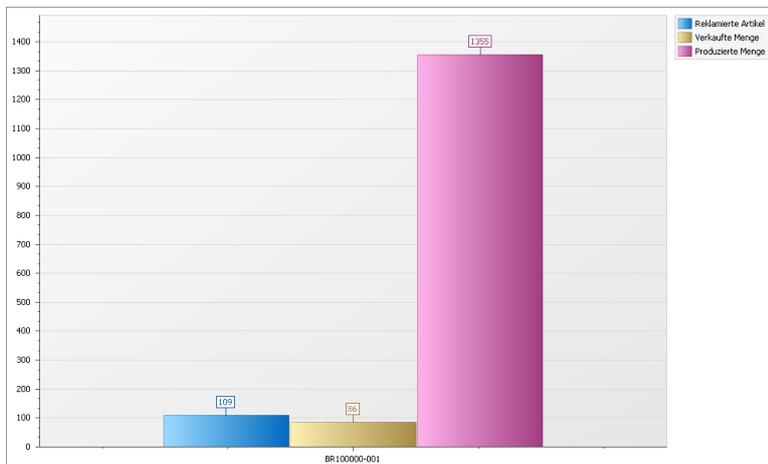
### 11.1.10 Grafische Auswertung

Die „Grafische Auswertung“ ermöglicht eine übersichtliche, optimierte Darstellung der Eigenschaften von Reklamationen, wie z.B. Reklamierte Artikel, Kosten, etc.

Öffnen Sie die verschiedenen „grafischen Auswertungen“ über den Reiter „Bericht“ im Hauptmenü.

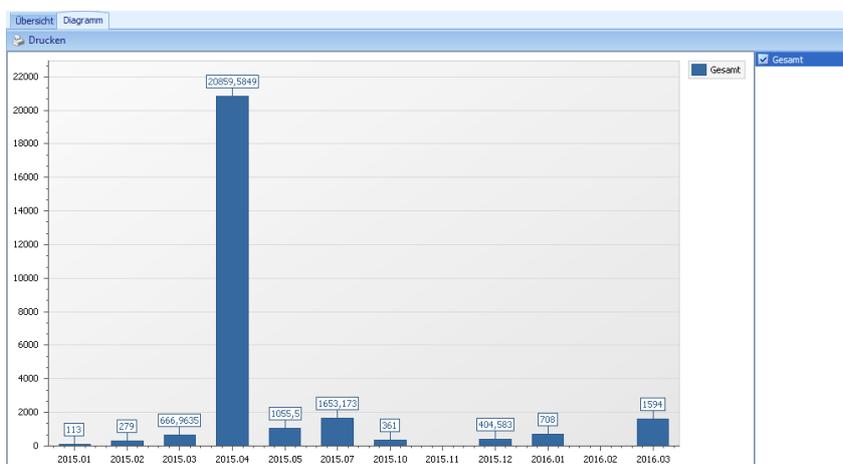
### 11.1.10.1 Vergleich reklamierte Artikel

Im Bericht „**Vergleich reklamierte Artikel**“ werden die „**reklamierten Artikel**“, „**verkaufte Menge**“, und „**produzierte Menge**“ des ausgewählten Kunden und Jahreszeitraums visuell dargestellt.



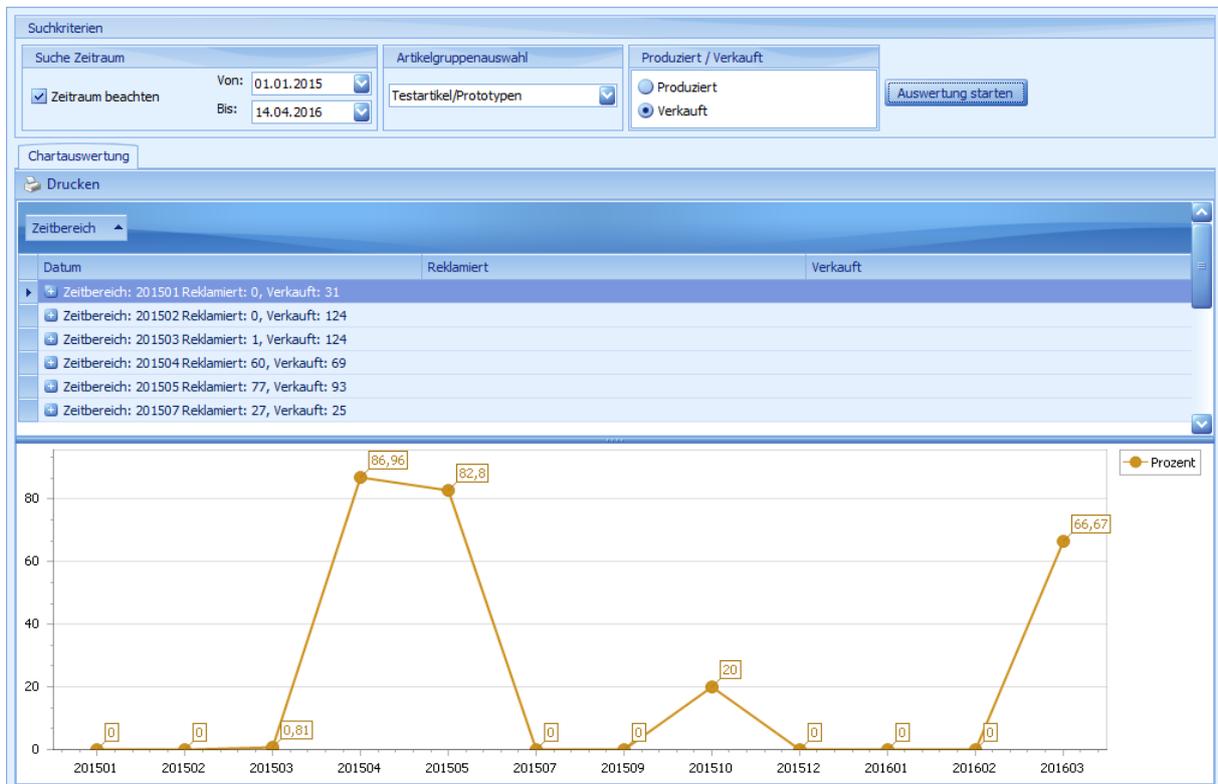
### 11.1.10.2 Verursachte Kosten

Im Bericht „**Verursachte Kosten**“ werden die verursachten Kosten der Reklamationen in einem bestimmten Zeitraum ausgewertet und visuell dargestellt.



### 11.1.10.3 Chart Vergleich Artikelgruppe

Im Bericht „**Chart Vergleich Artikelgruppe**“ können Sie die „**produzierte Menge**“ oder „**verkaufte Menge**“ der ausgewählten **Artikelgruppe** im ausgewählten Zeitraum auswerten und in einem Diagramm anzeigen lassen.



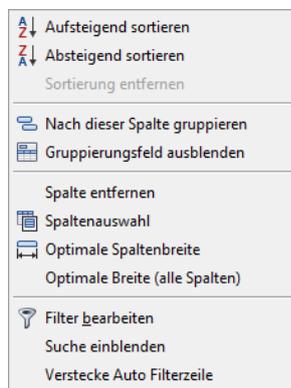
## 12 Hilfreiche Informationen (Allgemein)

### 12.1. Arbeiten mit dem Grid

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenn...	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Bestand...
				fach				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	1	123466	Fachhandel...		BR100000... Gehäuse Al...	0181000615
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	4	123466	Fachhandel...		BR100000... Intel Atom ...	0181000615
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810007...	1	123466	Fachhandel...		BR100000... Gehäuse Al...	0181000715
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810007...	2	123466	Fachhandel...		BR100000... Mainboard ...	0181000715

Alle nachfolgend genannten Funktionen sind im Kontextmenü ein-/ausblendbar

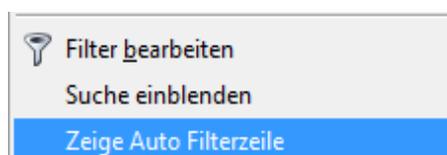


Mit GRID ist die allgemeine Bedienung der verschiedenen Tabellen des Reklamationsmoduls gemeint.

#### 12.1.1 Suchmöglichkeiten

Um z.B. eine bestimmte Reklamation eines Kunden oder Artikels schnell zu finden, gibt es zwei Suchmöglichkeiten:

##### 12.1.1.1 Suche über die Autofilterzeile

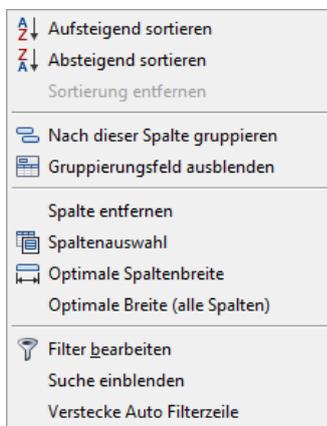


Die **direkte Eingabe** z.B. des **Kundennamens** in die **Autofilterzeile** unterhalb der Spaltenüberschrift bewirkt, dass nur Kunden angezeigt werden, die mit dem eingegebenen Text beginnen. Für die Suche nach Teilstücken des Namens müssen Sie ein \* voranstellen.

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenn...	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Bestand...
				fach				
<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	1	123466	Fachhandel...		BR100000...	Gehäuse Al...	0181000615
<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	4	123466	Fachhandel...		BR100000...	Intel Atom ...	0181000615
<input checked="" type="checkbox"/>	01810007...	1	123466	Fachhandel...		BR100000...	Gehäuse Al...	0181000715
<input checked="" type="checkbox"/>	01810007...	2	123466	Fachhandel...		BR100000...	Mainboard ...	0181000715

### 12.1.1.2 Grid-Suche



Mit einem Rechtsklick auf eine Spaltenüberschrift und einen Klick auf **Suche einblenden**, öffnet sich die Volltextsuche.

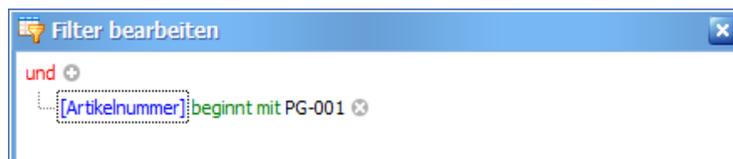


Diese Suchfunktion ermöglicht es, Dateneinträge in der kompletten Tabelle nach dem eingegebenen Suchwort zu durchsuchen und hervorzuheben.

### 12.1.1.3 Filter

Mit der **Filter-Funktion** haben Sie die Möglichkeit, die Suche spezifischer einzugrenzen und Sie können somit weitere Merkmale hinzufügen oder ausfiltern.

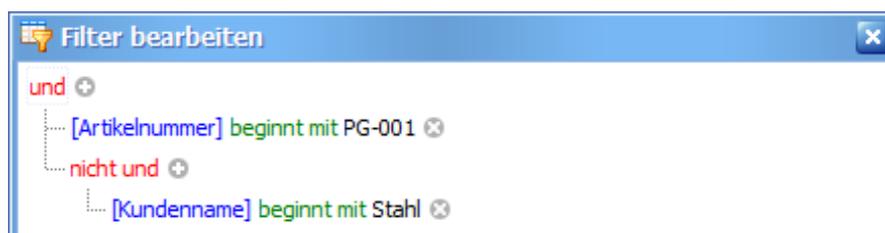
In unserem Beispiel wurde zuerst nach einer bestimmten Artikelnummer gefiltert.



Das Suchergebnis für die Artikelnummer „PG-001“ zeigt 5 Ergebnisse:

Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren													
Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenname	Kundenrek...	Artikelnu...	Artikelbeze...	Beanstand...	Beanstand...	Sachbearb...	Fehlerchar...	Formular typ	
+		01810008...	1	123466	Fachhandel...	RMA481274	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	» Garantie	Liefersc...
+		01810011...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181001115	0181001115	Administrator	»	Liefersc...
+		01810009...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181000915	0181000915	Administrator	»	Liefersc...
+		01830004...	3	700000	Stahlwerke ...		PG-001	Getriebe	0183000416	0183000416	Administrator	»	Bestellung
+		01820009...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0182000915	0182000915	Administrator	»	Interne...

Der Filter wird erweitert, indem alle Kundennamen, die mit „**Stahl**“ beginnen, aus der Filtersuche ausgeschlossen werden. Somit sind nur noch 4 Ergebnisse mit Artikelnummer „PG-001“ zu sehen.



Ziehen Sie eine Spaltenüberschrift in diesen Bereich, um nach dieser zu gruppieren

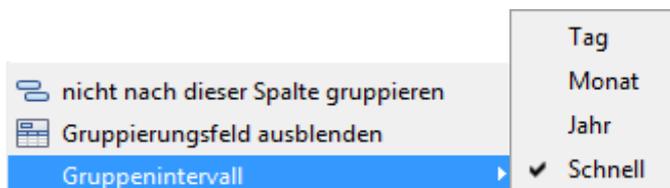
Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenn...	Kundenrek...	Artikelnu...	Artikelbeze...	Bestand...	Bestand...	Sachbearb...	Fehlerchar...	Formulartyp	Ausgangs...
+		01810008...	1	123466	Fachhandel...	RMA481274	PG-001	Getriebe	0181000815	0181000815	Administrator	» Garantie	Liefersc... 0110019715
+		01810011...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181001115	0181001115	Administrator	»	Liefersc... 0110021215
+		01810009...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0181000915	0181000915	Administrator	»	Liefersc... 0110019715
+		01820009...	1	123466	Fachhandel...		PG-001	Getriebe	0182000915	0182000915	Administrator	»	Interne... 0182000915

Das war ein relativ einfach gehaltenes Beispiel. Sie haben jedoch die Möglichkeit, die Filter noch um ein Vielfaches zu erweitern und die Suche somit bis auf das kleinste Detail zu verfeinern.

### 12.1.1.4 Gruppierung

Um eine **Gruppierung** in einer beliebigen Übersicht zu erstellen, ziehen Sie einfach eine **Spaltenüberschrift** (wie z.B. **Kundenname**) in die **Gruppierungsebene** (**blauer Bereich** oberhalb der Tabelle). Wenn Sie eine weitere Spaltenüberschrift in die Gruppierungsebene ziehen, wird eine Untergruppierung erstellt.

**Hinweis:** Bei einem Datum kann durch einen Rechtsklick auf die Spaltenüberschrift ein „**Gruppenintervall**“ ausgewählt werden: **Tag, Monat, Jahr, Schnell**.



In unserem Beispiel wurde die Gruppierung **Kundennummer zu Kundenname** erstellt. Die Ergebnisausgabe wird dann in die Punkte **Kundenname** und **Kundennummer** verschachtelt.

Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Beanstand...	Beanstand...	Sachbearb...	Fehlerchar...	Formulartyp
Kundenname <input type="text"/> Eröffnungsdatum <input type="text"/>											
Kundenname: Alles & Mehr (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 04.03.2015)											
Eröffnungsdatum: 04.03.2015 (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 04.03.2015)											
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01820002...	1	123456	BR100000...	Gehäuse Al...	0182000215	0182000215	Administrator	»	Interne...
Kundenname: Elektrohhandel Kleinhaus (Anzahl: 6), (Letzte Reklamation vom 11.11.2015)											
Eröffnungsdatum: 07.11.2014 (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 07.11.2014)											
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01820000...	1	123464	BR100000	Mini-PC A720	0182000014	0182000014	Administrator	»	Interne...
Eröffnungsdatum: 12.03.2015 (Anzahl: 1), (Letzte Reklamation vom 12.03.2015)											
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01820006...	1	123464	BR100000...	Gehäuse Al...	0182000615	0182000615	Administrator	»	Interne...

### 12.1.1.5 Sortierung

Die Sortierung ermöglicht es, die jeweilige Tabelle (z.B. einen Bericht) nach einer Spalte (z.B. Kundenname) aufsteigend bzw. absteigend zu sortieren.

Abgeschlo...	Reklamatio...	Position	Kundennu...	Kunde... <input type="text"/>	Kundenrek...	Artikelnum...	Artikelbeze...	Beanstand...	Beanstand...
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	3	123466	Fachhandel...	BR100000...	Arbeitspei...	0181000615	0181000615
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810006...	5	123466	Fachhandel...	BR100000...	Netzteil 70W	0181000615	0181000615
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01810007...	3	123466	Fachhandel...	20150918/...	Arbeitspei...	0181000715	0181000715
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01820009...	1	123466	Fachhandel...	PG-001	Getriebe	0182000915	0182000915

### 12.1.1.6 Layout zurücksetzen

Falls Sie einmal den Überblick verlieren und Ihre Änderungen am Layout in der jeweiligen Tabelle zurücksetzen möchten, können Sie dies über den Button **Layout zurücksetzen** tun. Bevor die Änderungen wirksam werden, müssen Sie zuerst die jeweilige Übersichtsmaske schließen, in der Sie den Button „**Layout zurücksetzen**“ angeklickt haben. Nach dem erneuten Öffnen ist das Layout dann wieder im Standardformat zu sehen.

## Support

### Technische Fragen:

E-Mail: [support@baumanncomputer.de](mailto:support@baumanncomputer.de)

Tel: +49 (0)7361 / 4600 – 0

### Allgemeine Fragen:

E-Mail: [info@baumanncomputer.de](mailto:info@baumanncomputer.de)

Tel: +49 (0)7361 / 4600 - 23

Fax: +49 (0)7361 / 4600 – 40

## Impressum

### Firma

BAUMANN Computer GmbH  
Wiesentalstr.18  
73434 Aalen-Hammerstadt

### Rechtliche Hinweise:

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer:

Oliver Baumann, Gordon Baumann, Gabriele Baumann-Franke  
Amtsgericht Ulm HRB 728661

Steuernummer: 50468/06816

Umsatzsteuer-Identifikations-Nr.: DE 286 787 237

Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 10 Absatz 3 MDStV:

Gordon Baumann (Anschrift wie oben)