



# Babtec.REK

## Reklamationen erfolgreich managen und analysieren

Nutzen Sie die unternehmensweit anfallenden Informationen aus Reklamationen für die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Produkte und Prozesse. Mit der konsequenten Auswertung von Reklamationen reduzieren Sie Kosten deutlich und erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Nutzen Sie die durch

Babtec.REK unterstützte 8D-Methode, um schnell auf Probleme zu reagieren und wirksame Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Bereichsübergreifende Workflows sind ein unverzichtbares Werkzeug für die Sicherstellung einer zeitnahen Kommunikation.

Aktivitätsstatus	Aktivität-Bez.	Statusbeschreibung	Aktivitätstyp	Gestartet	Benutzer
✓	Reklamation prüfen	Start des Workflows	Aufgabe	15.01.2020 11:32:54	System
	Benachrichtigung	Start des Workflows	E-Mail	15.01.2020 11:33:15	Mayer...
→	Fehleranalyse durch-	Start des Workflows	Aufgabe	15.01.2020 11:33:17	System

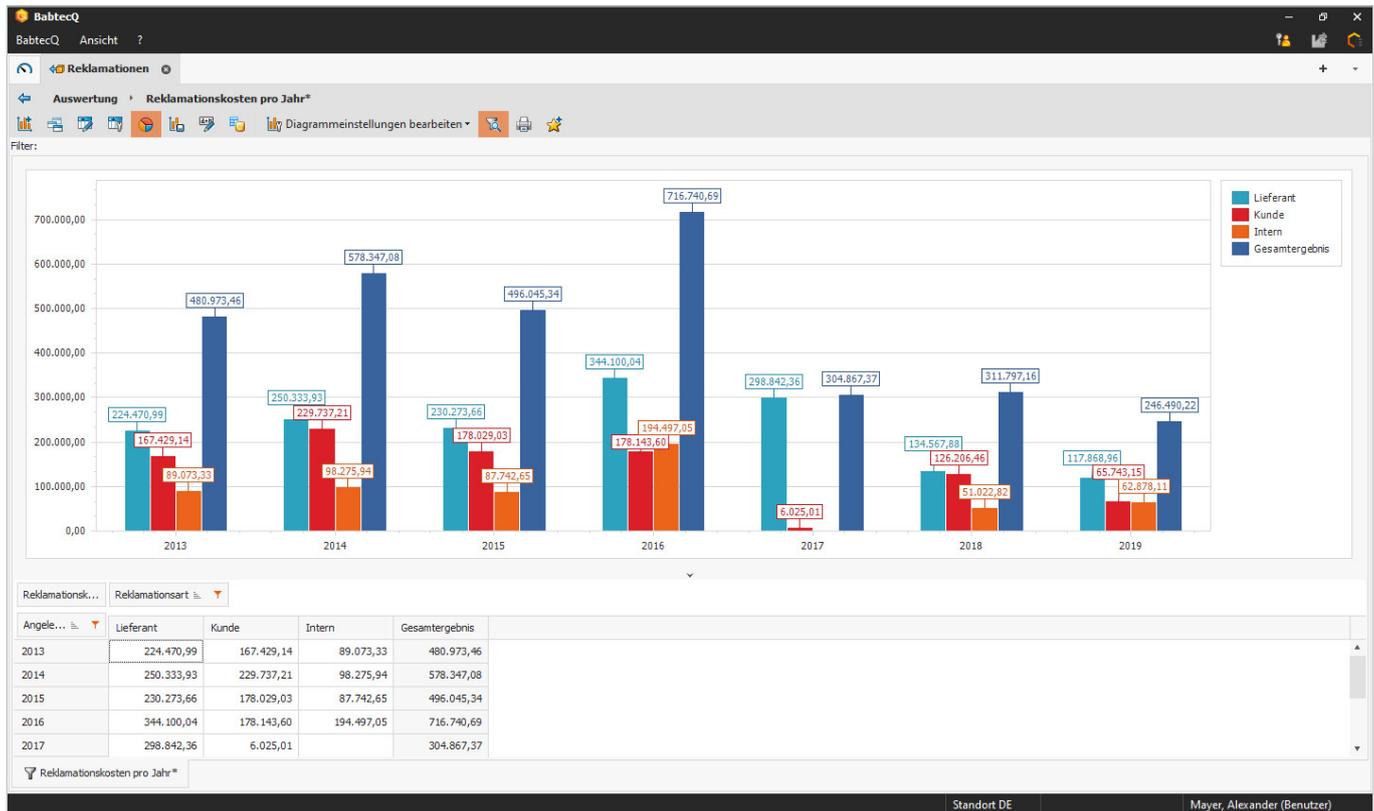
Gelesen	Priorität	Status	Fällig	Qube Status	Aufgabe	Fortschritt	Zuständig	Startdatum	Fällig am	Modul	Angelegt am	Angelegt von	Begonnen am	Erledigt am
	!	✓			Reklamation prüfen	100%	Ryan Bergmann	15.01.2020		Reklamationen	15.01.2020 11:32:54	Mayer, Alexander	15.01.2020 11:33:36	15.01.2020 11:33:36
→					Fehleranalyse durchführen	0%	Peter Mayer	15.01.2020		Reklamationen	15.01.2020 11:33:17	Mayer, Alexander		

Reklamationsbearbeitung mit Workflow-Unterstützung

# Kundenzufriedenheit

Mit Babtec.REK bilden Sie Ihre Abläufe bei der Bearbeitung und Verfolgung aller Reklamationen ab. Ob Beanstandungen gegenüber Lieferanten, interne Fehlermeldungen oder Reklamationen Ihrer Kunden – mit dem Reklamationsmanagement von BabtecQ werden diese häufig **bereichsübergreifenden Prozesse** optimal unterstützt.

Definieren Sie unternehmensspezifische Reklamationsstypen (z.B. Rücklieferungen oder Reparaturen zu Kundenreklamationen) für die detaillierte Unterscheidung Ihrer Reklamationen. Mit Babtec.REK bleiben Sie im Dialog mit Ihren Geschäftspartnern und liefern Ihrem Management **zielgerichtete Informationen**, um langfristig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



^  
Pivot-Auswertung – Reklamationskosten je Reklamationsart im Jahresvergleich

# Workflows unterstützen

Babtec.REK garantiert den unternehmensweiten **Informationsfluss** auf Basis eines integrierten Workflowsystems. Spezifische Abläufe für die Bearbeitung unterschiedlicher Reklamationsstypen können über Workflows **strukturiert und grafisch** dargestellt werden. Nutzen Sie sequenzielle, parallele oder bedingte Aktivitäten, um die verantwortlichen

Mitarbeiter gleichzeitig, nacheinander oder in Abhängigkeit voneinander über die einzelnen Arbeitsschritte zu informieren.

Das Workflowsystem generiert und verteilt **automatisch** Aufgaben, welche die jeweiligen Arbeitsanweisungen, Verantwort-

lichkeiten und Terminierungen enthalten. Durch die Übernahme in das zentrale Aufgabenmanagement (Babtec.AM) wird die bereichsübergreifende Bearbeitung und **termingerechte Verfolgung** einer Reklamation gewährleistet. Sobald eine Workflow-Aufgabe abgeschlossen und zum Reklamationsvorgang dokumentiert wurde, werden im nachfolgenden Arbeitsschritt weitere Aufgaben generiert und an die jeweiligen Verantwortlichen weitergeleitet.

Über den Ablaufplan des Workflows stehen jederzeit Informationen zum **aktuellen Bearbeitungsstand** der Reklama-

tion zur Verfügung. Terminüberschreitungen und Abweichungen können im Rahmen festgelegter **Eskalationsprozeduren** mithilfe des Babtec.Q.Agent automatisch per E-Mail gemeldet werden. Die konsequente Überwachung von Terminen ermöglicht ein zielgerichtetes Arbeiten und bildet die Grundlage für kurze Reaktionszeiten, so dass Durchlaufzeiten effektiv optimiert werden. Abgearbeitete Workflows werden zur jeweiligen Reklamation dokumentiert.

## Bereichsübergreifende Bearbeitung

Über den Babtec.Q.Manager können alle beteiligten Mitarbeiter im Unternehmen das **Intranet** nutzen, um neue Reklamationen zu erfassen, Aufgaben oder Korrekturmaßnahmen zu bearbeiten und den Status aktuell laufender Reklamationen zu verfolgen (Babtec.Q.Manager/Babtec.RiW).

Durch die **Integration** in Babtec.WEP/WAP und Babtec.FP können Reklamationen überall dort ausgelöst werden, wo sie auftreten:

- Werden in der Wareneingangsprüfung Fehler festgestellt, besteht die Möglichkeit, direkt eine **Lieferanten-**

**reklamation** auszulösen. Sie ergänzen die analysierten Fehlerursachen und fordern über einen digitalen 8D-Report (Babtec.Q.Reporter) eine Stellungnahme bei Ihrem Lieferanten an. Nutzen Sie dafür die Möglichkeiten einer konsequenten Terminverfolgung.

- Treten bei produktionsbegleitenden Prüfungen Fehler auf, wird eine **interne Reklamation** generiert. Die Dokumentation der Ursachenanalyse und -beseitigung erfolgt in Babtec.REK. Die aufgrund der Fehlermeldung eingeleiteten Korrekturmaßnahmen können Sie im zentralen Maßnahmenmanagement (Babtec.MM) verfolgen.

## ERP-Integration

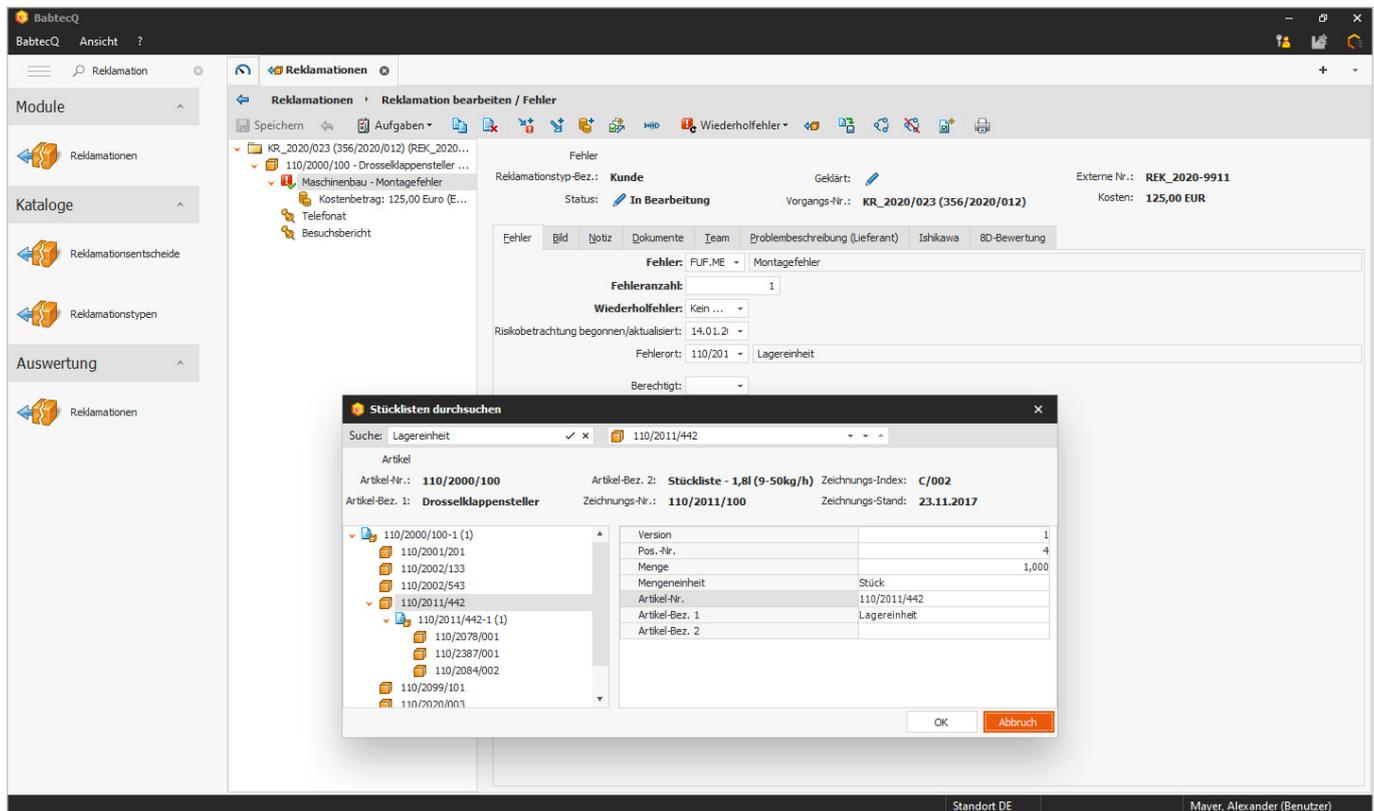
Für den Austausch relevanter Reklamationsdaten mit Ihrem ERP-System steht eine standardisierte ERP-Schnittstelle (Babtec.SI) zur Verfügung. Werden z.B. Rücklieferungen oder

Reklamationen im ERP-System erfasst, können die bereits existierenden Daten an BabtecQ übergeben und für die weitere Reklamationsbearbeitung verwendet werden.

## Reklamationsdaten analysieren

Für gezielte **Schwachstellen- und Ursachenanalysen** ist eine detaillierte und strukturierte Erfassung aller Informationen notwendig, die zur Problem- und Ursachenbeschreibung heranzuziehen sind. Kataloge für Fehler, Ursachen und Verur-

sacher bilden die Grundlage für einheitliche Klassifizierungen. Für detaillierte und genaue Fehlerbeschreibungen verwenden Sie das Visualisierungspaket (Babtec.VP) – denn ein Bild sagt mehr als tausend Worte.



### ^ Stücklistenuntersuchung für die Auswahl der fehlerverursachenden Komponente

Babtec.REK unterstützt Sie bei der Identifizierung von **Wiederholfehlern**. Welche Bedingungen für Wiederholfehler erfüllt sein müssen, ist von Ihnen individuell festzulegen. Für komplexe Produkte bietet BabtecQ eine Stücklistenverwaltung. Dabei kann über **Stücklisten** insbesondere bei der Reklamation von Baugruppen der betreffende Fehlerort gefunden und dokumentiert werden. Profitieren Sie von diesem Bedienkomfort und vermeiden Sie so fehlerhafte Eingaben.

Nutzen Sie die umfangreichen Möglichkeiten zur Speicherung von Reklamationsgründen oder Notizen. Mitgeltende Dokumente in digitaler Form (E-Mails, Briefe, Rechnungen, Prüfberichte etc.) ordnen Sie dem Vorgang über **Dokumente** zu, um sämtliche Informationen zentral zu bündeln. Dabei können Sie bestimmen, ob die Dateien verlinkt oder in der Datenbank von BabtecQ gespeichert werden.

Für die zielorientierte Analyse der Reklamationsdaten stehen Ihnen leistungsstarke **Management-Auswertungen** zur Verfügung: Belegen Sie die Effektivität Ihres Reklamationsmanagements anhand von Kennzahlen (z.B. Reklamationszahlen und -kosten, Fehlerschwerpunkte oder durchgeführte

Korrekturmaßnahmen). Mit der innovativen und flexiblen Pivot-Technologie erstellen Sie ganz einfach individuelle grafische Auswertungen per Drag & Drop. An Ihre Kunden können Sie Reklamations- und Statusberichte selbstverständlich auch als PDF-Dokument per E-Mail versenden. Ergänzen Sie die mitgelieferte **Berichtsbibliothek** um unternehmensspezifische Listen und Berichte. Über den Berichtsdesigner (Babtec.RPT) erstellen Sie komfortabel neue Dokumente für Ihr Berichtswesen. Greifen Sie über individuelle Datenbankabfragen auf alle gespeicherten Reklamationsdaten zu, um neue Berichte zusammenzustellen. Für die Erstellung periodischer Berichte können Sie die für Ihre Unternehmenssteuerung wertvollen **Qualitätskennzahlen** im definierten Zeitintervall automatisch generieren (Babtec.Q.Analyzer). Lassen Sie Berichte z.B. per E-Mail an die zuständigen Mitarbeiter verteilen oder die Informationen im Intranet bereitstellen und stetig aktualisieren.

# Kontinuierlich verbessern

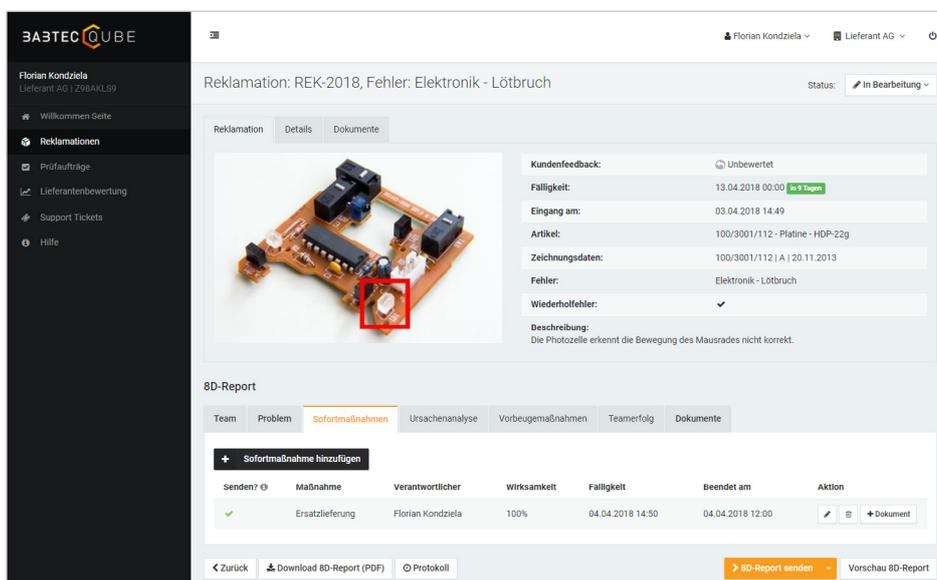
Für die Abstimmung ermittelter Fehlerursachen definieren Sie **Korrekturmaßnahmen**. Nutzen Sie die flexiblen Möglichkeiten der **Priorisierung** und Terminierung für eine optimale Verfolgung und Einführung vereinbarter Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen und verhindern Sie so Wiederholreklamationen. Überwachen Sie Maßnahmen in Babtec.REK oder im zentralen Maßnahmenmanagement (Babtec.MM). Für die Feinplanung einer Maßnahme definieren Sie alle erforderlichen Aufgaben inklusive Verantwortlichkeiten und Terminierungen. Diese werden im zentralen Aufgabenmanagement (Babtec.AM) bearbeitet und verfolgt.

Über filterbare To-Do-Listen ist der einfache und schnelle Zugriff auf Ihre **persönlichen Aufgaben und Termine** sichergestellt. Der Babtec.Q.Agent informiert verantwortliche Mitarbeiter automatisch über Aufgaben und Termine per E-Mail. Ebenso können Berichte zu offenen und überfälligen Aufgaben automatisch z.B. in Form von wöchentlichen Aufgabenlisten oder Mahnungen bei Terminüberschreitungen versendet werden. Der Status jeder Maßnahme ist im Reklamationsvorgang dokumentiert. Eingeleitete Maßnahmen unterliegen dem „**Vier-Augen-Prinzip**“: Erst mit der Prüfung des erreichten Ergebnisses wird die Wirksamkeit schließlich bewertet und Verbesserungen werden zuverlässig dokumentiert.

# Gemeinsam Reklamationen bearbeiten

Im BabtecQube können Sie sich mit Ihren Geschäftspartnern zur gemeinsamen Reklamationsbearbeitung vernetzen. Wie gewohnt initiieren Sie Reklamationen in Ihrem BabtecQ-System. Der Babtec.Konnektor/REK sorgt dafür, dass Sie auf Knopfdruck alle relevanten Daten mit Ihrem Geschäftspartner im BabtecQube teilen können. Der jeweilige Status informiert Sie direkt, ob Ihr Geschäftspartner die Reklamation erhalten und bereits mit der Bearbeitung begonnen hat. Der Reklamationsprozess wird gemäß der anerkannten und strukturierten 8D-Methode durchgeführt und in einem di-

gitalen 8D-Report dokumentiert. Ihr Geschäftspartner und Sie arbeiten an einem **gemeinsamen Dokument**. Kommentar- und Feedbackfunktionen sowie eine lückenlose Historie unterstützen die Kommunikation und stärken die Zusammenarbeit. Verfügt Ihr Geschäftspartner ebenfalls über ein BabtecQ-System, arbeiten beide Partner wie bisher in ihrem BabtecQ. Auch in diesem Fall ist der Babtec.Konnektor/REK für Sie und Ihren Geschäftspartner die direkte Verbindung in den BabtecQube, um dort alle relevanten Reklamationsdaten miteinander zu teilen.



Der BabtecQube verbindet Kunden und Geschäftspartner über die Cloud für die gemeinsame Reklamationsbearbeitung.

# Babtec.REK

## Auf einen Blick

- Reklamationsmanagement für Kunden-, Lieferanten- und interne Reklamationen
- Freie Definition von Reklamationstypen
- Workflow-Unterstützung: Optimale Abläufe durch frei konfigurierbare Workflows in grafischer Form und automatische Aufgabengenerierung
- Verwaltung von Sammelreklamationen
- Status- und Terminverfolgung
- Dokumentation von Fehlern, Fehlerursachen und Verursachern mit Katalogunterstützung
- Multimedia-Integration für die Dokumentation von Bildern (z. B. BMP, JPG) zur detaillierten Fehlerbeschreibung (Babtec.VP)
- Flexible Analyse auf Wiederholfehler
- Stücklistenunterstützung zur Bestimmung des Fehlerortes
- Erfassung von Reklamationskosten
- Umfangreiche Notizfunktionen und Dokumentationsmöglichkeiten für Reklamationsdaten
- Frei konfigurierbare Entscheide
- Bearbeitung und Verfolgung von Sofort- und Korrekturmaßnahmen sowie vorbeugenden Maßnahmen über das zentrale Maßnahmenmanagement (Babtec.MM)
- Erstellung von 8D-Reports und Reklamationsberichten
- Gestaltung unternehmensspezifischer Berichte und Formulare über den Berichtsdesigner (Babtec.RPT)
- Leistungsstarke Management-Auswertungen und Kennzahlen
  - Reklamationshäufigkeiten
  - Fehlerschwerpunkte, Ursachen und Verursacher
  - Reklamationskosten
- Integration in BabtecQ (Babtec.MM, Babtec.AM, Babtec.WEP/WAP, Babtec.FP, Babtec.FMEA und Babtec.APQP)
- Automatische Generierung von Lieferanten- oder internen Reklamationen aus Prüfaufträgen im Bereich der Wareneingangs- und Fertigungsprüfung
- Austausch von Reklamationsdaten mit dem ERP-System über Babtec.SI/ERP möglich
- Automatische Informationsverteilung – Kommunikation und Reporting über Babtec.Q.Agent (z.B. E-Mail-Benachrichtigung bei neuen Reklamationen)
- Reklamationsmanagement im Web (Babtec.RiW)
- Austausch von Reklamationsdaten mit Ihren Lieferanten über den BabtecQube auf Basis des 8D-Reports (Babtec.Konnektor/REK)



## Lassen Sie sich von uns beraten

### Wir beraten Sie

Gerne stellen wir Ihnen das Modul in einem persönlichen Termin genauer vor und zeigen Ihnen, wie unsere Lösung Ihre Prozesse optimiert. Dabei erfassen wir den aktuellen Stand und erläutern die weitere Vorgehensweise.

[Termin vereinbaren](#)

### Unsere Lösungen

Sie haben Interesse an weiteren Modulen, die Ihre Prozesse noch besser unterstützen? Schauen Sie sich einfach auf unserer Website um.

[Zur Website](#)

### Unsere Leistungsübersicht

Sie möchten einen Überblick über unser gesamtes Leistungsangebot bekommen? In der aktuellen Leistungsübersicht stellen wir Ihnen unsere Softwarelösungen und Dienstleistungen vor.

[PDF downloaden](#)

### **Babtec Informationssysteme GmbH**

Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal

T +49 202 4960-0

### **Geschäftsstellen**

Altmarkt 10c, 01067 Dresden

Lehrer-Wirth-Straße 2, 81829 München

Marie-Curie-Straße 14, 78048 Villingen-Schwenningen

Clausenstraße 21, 42285 Wuppertal

### **Babtec Österreich GmbH**

Maria-Theresia-Straße 51, 4600 Wels

T +43 7242 224357-00

[info@babtec.de](mailto:info@babtec.de)

[www.babtec.de](http://www.babtec.de)

Letzte Aktualisierung: Februar 2020

**BABTEC**

Die Software für Qualität

