

Beschwerdemanagement mit der Software BITqms

Die Software für ein effizientes Beschwerdemanagement.

Um Produkte, interne Prozesse und Strategien sowie die Servicequalität eines Unternehmens kontinuierlich und nachhaltig zu verbessern, liefert ein umfassendes Beschwerdemanagement wertvolle Erkenntnisse. Mit der Software BITqms kann der gesamte Vorgang des Beschwerdemanagements abgebildet werden. Hierdurch können Feedback und Beschwerden unkompliziert bearbeitet, verwaltet und bewertet werden.



Wieso eine Software für zielgerichtetes Beschwerdemanagement?

Eine Beschwerde liefert wertvolle Informationen über den Praxisalltag und die Zufriedenheit der Kunden. Dementsprechend viel Verbesserungspotential steckt in diesem Wissen: Nur durch das Erkennen von Unzufriedenheit und dem Einleiten entsprechender Gegenmaßnahmen kann eine kontinuierliche Verbesserung stattfinden.

Das Einbeziehen von Kundenfeedback kann zudem die Beziehung zu den Kunden langfristig verbessern und stellt darüber hinaus eine der wichtigsten Anforderungen an Unternehmen zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit dar. Es gilt, auf die Bedürfnisse der Kunden in einem sich ständig verändernden Markt vorausschauend einzugehen, um so langfristig die Zufriedenheit der Kunden zu steigern.

Mit unserer Software BITqms können Sie alle Phasen eines zielgerichteten Beschwerdemanagements unkompliziert umsetzen. Dazu zählen individuell gestaltbare Feedbackformulare, die strukturierte Abarbeitung der Erkenntnisse und eine zügige Umsetzung von abgeleiteten Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen.

Wie unterstützt unsere Software die Gestaltung von Beschwerdeformularen?

Beim Erfassen von Feedback und Beschwerden ist es wichtig, das Formular auf die Anforderungen des Unternehmens anzupassen und so möglichst viele Informationen zu erfassen, um die Ursache genau ausfindig zu machen. Mit unserer Software BITqms kann das entsprechende Erfassungsformular passgenau zugeschnitten werden.

Um die Zuordnung der Beschwerde zu erleichtern, kann es sinnvoll sein, bestimmte Antwortmöglichkeiten vorzugeben. Aber auch Freitextfelder zur genauen Erfassung des Problems sowie das Hochladen von Bildern können in das Feedbackformular einbezogen werden. Bei Bedarf gibt es auch die Möglichkeit zur anonymen Dateneingabe. So können anonyme Befragungen von Kunden, Lieferanten oder Mitarbeitern unkompliziert umgesetzt werden.

Mitarbeiter-Feedback-Bogen

Liebe Kollegen, mit dem folgenden Formular könnt ihr alle Art Prozesse, Produkte und Strategien zu verbe

Einstufung

Art der Rückmeldung
 Beschwerde Fehlermeldung **Beschwerdeformular**

Betroffener Bereich
 Freundlichkeit Zuverlässigkeit **Einstufung**

Preisgestaltung Produktionsverfahr **Betroffener Bereich**

Produktqualität Freundlichkeit Service/Dienstleistung

Sonstiges

Beschreibung

Bitte beschreiben Sie das Problem und geben weiterführende Informationen zum Sachverhalt.

Beschreibung des Sachverhalts

Ihre Daten zur Kontaktaufnahme (optional)

Wenn Sie eine persönliche Rückmeldung wünschen kontaktieren können.

Wünschen Sie eine persönliche Rückmeldung?
 Ja Nein

Entsprechende Details und weiterführende Informationen zum Sachverhalt.

Weitere Informationen

Zusätzliche Informationen als Dateianhang [Optional]

Kundenfragebogen - Standort Berlin

Bitte nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um die nachfolgenden Fragen Ihrem Empfinden gemäß zu beantworten. Ihre Meinung ist uns wichtig. Geben Sie uns die Chance, uns für Sie zu verbessern!

Datum

1. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Unternehmen?

2. Wie zufrieden sind Sie mit unseren Mitarbeitern?

	Sehr zufrieden	Überwiegend zufrieden	Keine Meinung	Überwiegend unzufrieden	Unzufrieden
Auftreten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Höflichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zuverlässigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Haben Sie Wünsche und Anregungen, wie wir unsere Leistungen für Sie weiter verbessern können?

Vielen Dank.

Individuelle Gestaltung von Beschwerdeformularen

Ausblick: Unkomplizierte Bereitstellung von Beschwerdeformularen für Kunden und Lieferanten



Beschwerden können sowohl intern als auch extern auftreten. Das Beschwerdeformular kann daher mit der Software BITqms Kunden und Lieferanten über ein entsprechendes Kunden- bzw. Lieferantenportal zur Verfügung gestellt werden. Intern kann es sinnvoll sein, Feedback über ein entsprechendes Formular im Mitarbeiterportal zu erfassen oder mobil über ein Tablet, beispielsweise in Form eines digitalen Briefkastens für Beschwerden.

Außerdem können Sie natürlich das Ausfüllen von Beschwerdeformularen in Papierform anbieten: Die Software unterstützt Sie beim Einlesen der Fragebögen mittels OCR-Erkennung. Dabei wird ein per Hand ausgefüllter Fragebogen eingescannt, die Ergebnisse entsprechend in BITqms abgelegt, erkannt und in den Auswertungen berücksichtigt.

BIT Produktion & Logistik GmbH

Willkommen. Ihr Feedback. Ihre Bestellungen. Ihre Anfragen im Überblick. Newsbereich. Logout.

Suche **Feedback geben**

Auf Bereich einschränken
 Nach Dokumentnummer suchen

Erläuterung Feedbackabgabe
Feedback geben
Bisheriges Feedback
Umfrage Kundenzufriedenheit
Erläuterung Reklamation
Reklamation

Herzlich Willkommen in unserem Kundenportal.

Unsere Kunden liegen uns am Herzen. Deshalb haben wir für Sie alle wichtigen Informationen auf einen Blick zusammengestellt:
Geben Sie uns ein [Feedback](#).
Sind Sie mit uns und unseren Produkten zufrieden? Was können wir noch verbessern?

Kunden-Feedback-Bogen
Sehr geehrte Kunden, mit dem folgenden Formular können Sie alle Arten von Rückmeldungen an uns weitergeben und uns so helfen, kontinuierliche Prozesse, Produkte und Strategien zu verbessern. Jedes Feedback ist willkommen, wird ernst genommen und zeitnah bearbeitet.

Einstufung

Art der Rückmeldung
 Beschwerde Fehlermeldung Verbesserungsvorschlag Idee

Betroffener Bereich
 Freundlichkeit Zuverlässigkeit Vertriebsprozess Prozess
 Preisgestaltung Produktionsverfahren Service + Dienstleistung Sonstiges
 Produktqualität

Betroffenes Produkt
Suche _____
Auswahl _____

Beschreibung

Kurzbeschreibung

Kurze Beschreibung des Sachverhaltes

Ausführliche Beschreibung

Entsprechende Details und weiterführende Informationen zum Sachverhalt.

Weitere Informationen

Zusätzliche Informationen als Dateianhang [Optional]

Auswahl

Bildinformationen [Optional]

Auswahl

Formular absenden

Beschwerdeformular für Kunden im Portal

Wie unterstützt unsere Software den Beschwerdemanagementprozess?

Der Eingang eines ausgefüllten Feedbackformulars stößt unmittelbar die Bearbeitung an. Der komplette Bearbeitungsprozess einer Beschwerde kann flexibel definiert werden. Dabei können die einzelnen Schritte von der Bewertung, über Bearbeitung und Beurteilung der Beschwerde bis zum Informieren der betroffenen Abteilung abgebildet werden. Zudem können über Platzhalter bei Bedarf automatisch die passenden Bearbeiter wie beispielsweise der Erfasser des Formulars oder der Verantwortliche eines Unternehmensbereichs den entsprechenden Arbeitsschritten zugeordnet werden.

Durch den workflowgesteuerten Ablauf innerhalb der Software wird klar, welcher Bearbeiter zu welchem Zeitpunkt welche Aufgabe hat. Die zuständigen Bearbeiter werden über anstehende Aufgaben per E-Mail informiert. Mit einem Klick landen sie direkt an der Aufgabe mit allen nötigen Informationen zur Bearbeitung. Zudem ist direkt einsehbar, in welchem Schritt der Abarbeitung sich der Prozess aktuell befindet. Die Transparenz ist so für alle Bearbeiter stets gewährleistet.

The image displays the BITqms complaint management interface. On the left is a 'Kunden-Feedback-Bogen' (Customer Feedback Form) with sections for 'Einstufung' (Classification), 'Beschreibung' (Description), and 'Ausführung' (Execution). The 'Einstufung' section includes radio buttons for 'Beschwerde' (selected), 'Fehlermeldung', 'Verbesserungsvorschlag', and 'Idee'. The 'Beschreibung' section has a 'Kurzbeschreibung' (Short description) and an 'Ausführliche Beschreibung' (Detailed description) text area. The 'Ausführung' section includes 'Info Ersteller' (Info Creator) and 'Info Vorgesetzter' (Info Supervisor) fields.

On the right is a workflow overview with three main steps: 'Erstellen' (Create), 'Bearbeiten' (Edit/Process), and 'Abschließen' (Complete). Each step contains a task card with details like 'Beurteilen' (Evaluate), 'Verarbeitung' (Processing), and 'Prüfen' (Check). A blue arrow points from the 'Beschreibung' section of the form to the 'Bearbeiten' step in the workflow.

Beschwerdemanagementprozess in BITqms

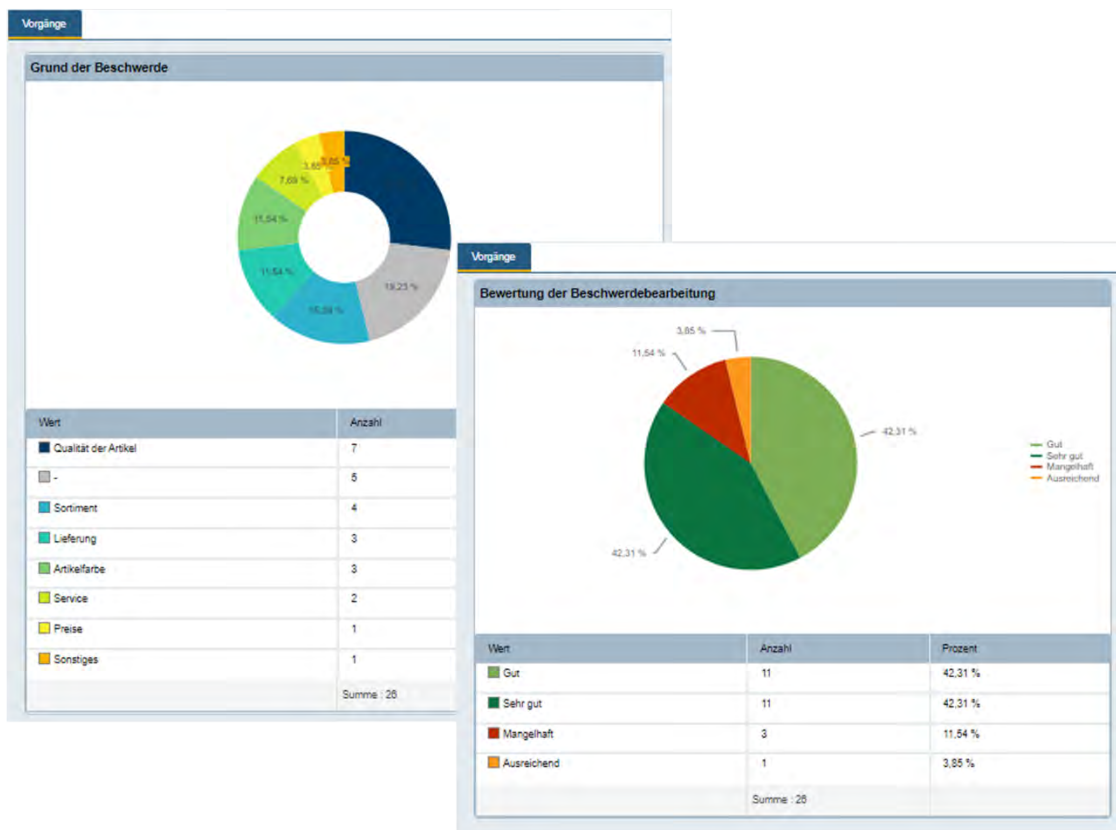
Formulare zur Dokumentation in einem Beschwerdemanagementprozess können ebenfalls völlig frei definiert werden. Alle Informationen werden lückenlos am entsprechenden Vorgang dokumentiert. Zudem besteht die Möglichkeit, durch antwortabhängige Formularfelder bestimmte Schritte zu überspringen.

Wie unterstützt unsere Software die Bewertung und Beurteilung der Beschwerde?

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde kann die Bewertung nach individuellen Kriterien erfolgen, beispielsweise ob die Beschwerde überhaupt berechtigt ist und wie hoch die Dringlichkeit und mögliche Auswirkungen einzustufen sind. Der aktuelle Stand der Abarbeitung ist für alle Verantwortlichen direkt einsehbar. Um aus Beschwerden zu lernen und Optimierungspotenziale direkt umzusetzen, besteht außerdem die Möglichkeit, passende Maßnahmen automatisch abzuleiten bzw. anzustoßen. Flexible Berichte stehen zur Auswertung des Beschwerdemanagements sowie zur Analyse von Verbesserungspotenzialen zur Verfügung.

Anzahl: 7							
Bezeichnung	Beschwerde berechtigt?	Weiterverfolgung	Dringlichkeit	Auswirkungen	Durchgeführte Aktionen	Problem gelöst?	Abgeschlossen am
Anrufe über die Zentrale werden nicht weitergeleitet	Ja		Mittel	Mittlere Auswirkungen	Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen	Ja	08.05.2022 11:20:19
Häufiges Zuspätkommen	Ja		Mittel	Mittlere Auswirkungen	Intern ...	Ja	02.05.2022 12:30:21
Umgang mit ausländischen Fahrern	Ja		Sehr hoch	Leichte Auswirkungen	Lösung erarbeitet	Teilweise	02.05.2022 15:13:58
Staubsauger schon wieder kaputt!!!!	Ja		Hoch	Mittlere Auswirkungen	Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen; Lösung erarbeitet	Ja	12.04.2022 14:51:16
Klingel zu leise	Ja		Hoch	Mittlere Auswirkungen	Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen; Intern ...	Ja	05.03.2022 14:51:06
Umgang mit Chemikalien	Nein	Ja	Sehr hoch	Starke Auswirkungen	Kontakt mit Beschwerdeführer aufgenommen; Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen	Ja	02.03.2022 15:10:31
Übermäßiger Ausschuss	Nein	Nein					21.02.2022 14:57:24

Übersicht eingegangener Beschwerden










Grafische Auswertung von Beschwerden übersichtlich dargestellt

Wie unterstützt unsere Software die Übersichtlichkeit im Beschwerdemanagement?

Der mit unserer Software BITqms strukturierte Ablauf vom Erfassen bis zum Bewerten einer Beschwerde sorgt für einen umfassenden Überblick an jeder Stelle des Prozesses. Zudem können Aktionen angelegt werden, bei denen beispielsweise die Kontaktaufnahme mit einem Kunden zur Besprechung des Problems mit allen Details hinterlegt wird. Unter Notizen können auch zusätzliche Daten wie beispielsweise Fotos oder weitere Informationen dokumentiert werden.

All diese Informationen sind unmittelbar mit der Beschwerde verknüpft. So ist auch im Nachhinein jeder Schritt nachvollziehbar dokumentiert. Die Transparenz des Prozesses für alle Verantwortlichen ist somit dauerhaft gewährleistet.

Information	Formulardaten	Aktivitäten	Notizen	Verknüpfungen	Aktueller Workflowstatus	Workflowhistorie	Umlaufbeleg
Datei	Bezeichnung	Beschreibung	Erstellt am	Erstellt von			
	Produktbroschüre ergänzt um folgenden Hinweis + Bilddarstellung	Hinweis: Farben können während des Trocknungsprozesses glänzend wirken. Nach ca. 48 Stunden ist die Farbe vollständig matt.	13.09.2022 14:21:31	Tanja Roth (Marketing)			
	Ergebnisse Meeting vom 13.09.22	<ul style="list-style-type: none"> - klare Hinweise bzgl. Farbeigenschaften sollen in Produktbeschreibungen (Broschüren, Webseite) aufgenommen werden - bei neuen Produkten/Farben erfolgt Information durch Produktion an Marketing bzgl. der relevanten/zu kommunizierenden Eigenschaften - Erstellen eines Infoblatts "Farben und Lacke: Farbliche Unterschiede während der Trockenzeit" 	13.09.2022 13:18:33	Tanja Roth (Marketing)			

Information	Formulardaten	Aktivitäten	Notizen	Verknüpfungen	Aktueller Workflowstatus	Workflowhistorie	Umlaufbeleg
Abgeschlossene Aktivitäten							
Abgeschlossen am	Typ	Bezeichnung	Kontakt	Zuständige Person	Beschreibung	Anlagen	
13.09.2022 13:15:03	Termin	Meeting Produktion-Marketing		Björn Leppke (Produktion)	Meeting mit Frau Roth, um künftige Darstellung unserer Produkte zu besprechen -> wir sollten darauf achten, möglichen Beschwerden vorzubeugen und den Kunden transparent darzustellen, was sie bekommen; hierzu sollten wir eine gemeinsame Strategie definieren - Meeting erfolgt; Protokoll siehe Notizen		 

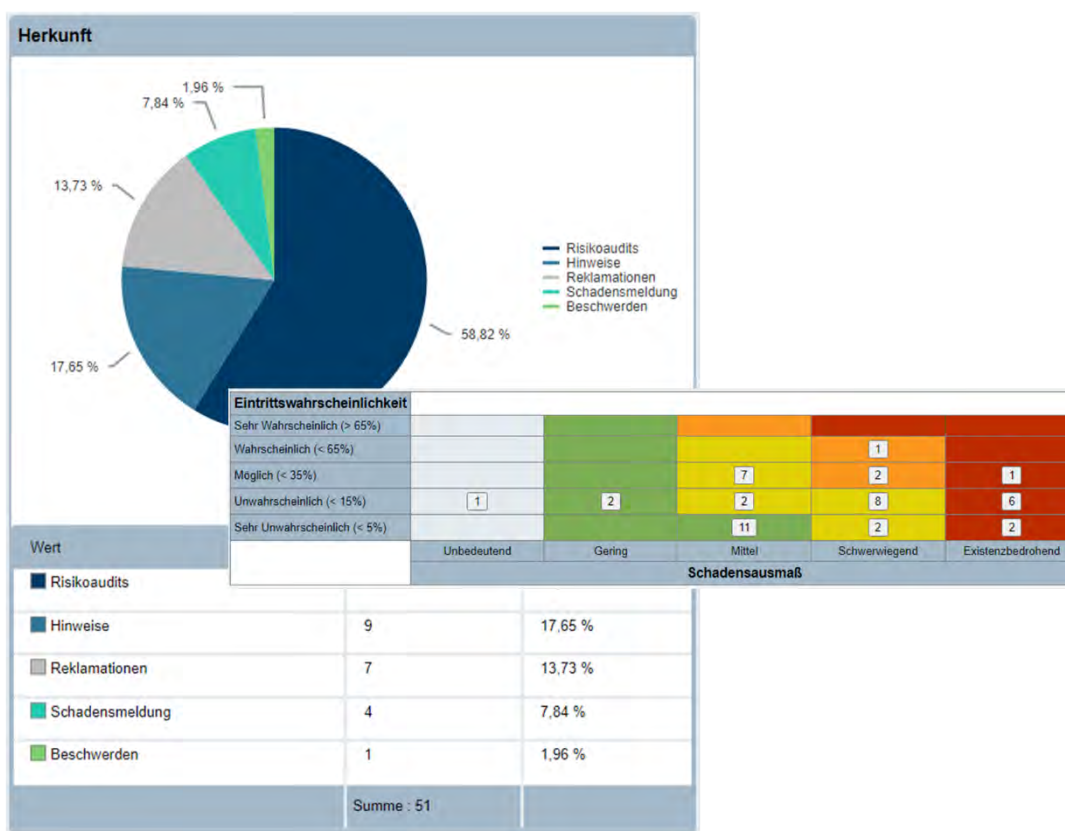
Nachvollziehbare Dokumentation der Beschwerdebearbeitung



Ausblick: Beschwerden in das Risikomanagement integrieren

Kundenfeedback und Beschwerden können oftmals Hinweise auf bestehende Risiken im Unternehmen beinhalten und somit als mögliche Quellen für das Risikomanagement dienen. Ferner lassen sich häufende Beschwerden Rückschlüsse auf die Eintrittswahrscheinlichkeit von Risiken zu. Ein effizientes Beschwerdemanagement erweitert insofern den Blickwinkel und kann als Risikofrühwarnsystem in das Risikomanagement mit einfließen.

Dabei bleibt der gesamte Vorgang übersichtlich und nachvollziehbar: Die Beschwerde ist mit der daraus resultierenden Risikobewertung verknüpft und somit stehen allen verantwortlichen Personen die relevanten Informationen für die Bewertung stets zur Verfügung.



Auswertung von Beschwerden ins Risikomanagement integrieren



Beschwerdemanagement mit BITqms – Verwendete Module



Projekt- und Vorgangsmanagement, Elektronische Formulare

Optional: Intranet und Extranet, Aufgaben- und Maßnahmenmanagement, Risikomanagement sowie die Zusatzmodule Dynamische Workflows, Mobile Formularerfassung und OCR-Erkennung

