

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 Ablauf des direkten und indirekten Beschwerdemanagements abgebildet werden. Hierdurch werden Feedback und Beschwerden unkompliziert bearbeitet, bewertet und verwaltet.



Wieso eine Software für zielgerichtetes Beschwerdemanagement?

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

Das Einbeziehen von Kundenfeedback kann zudem die Beziehung zu den Kunden langfristig stärken und ist darüber hinaus eine der wichtigsten Anforderungen an Unternehmen zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit. 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: Das direkte Beschwerdemanagement mit Stimulierung, Annahme, Bearbeitung und Reaktion sowie das indirekte Beschwerdemanagement mit Auswertung, Controlling, Reporting und Informationsnutzung.

Beschwerdemanagement mit BITqms

Einreichung der Beschwerde über ein digitales Formular



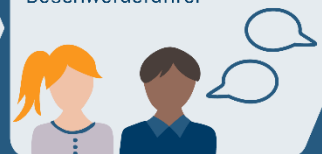
Automatischer Start des Vorgangs mit festgelegten Arbeitsschritten



Bearbeitung nach vorab definierten Kriterien



Unterstützte Kommunikation mit dem Beschwerdeführer



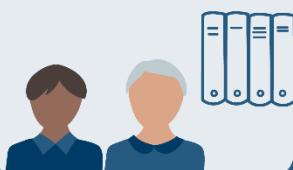
Analyse hinsichtlich Risiken und Chancen



Überprüfung von Effizienz und Effektivität



Passgenaue Berichte und Auswertungen



Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen



Wie unterstützt unsere Software die Beschwerdestimulierung?

Individuelle Gestaltung von Beschwerdeformularen

Beim Erfassen von Feedback und Beschwerden ist es wichtig, das Formular an 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 Formular 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 und so auch die Abgabe von Beschwerden für z. B. Kunden oder Lieferanten vereinfachen. Bei Bedarf gibt es auch die Möglichkeit zur anonymen Dateneingabe.

Mitarbeiter-Feedback-Bogen

Liebe Kollegen,
mit dem folgenden Formular könnt ihr alle Arten von Rückmeldungen melden und uns so helfen, kontinuierliche Prozesse, Produkte und Strategien zu verbessern. Jedes Feedback ist willkommen und wird ernst genommen.

Einstufung

Art der Rückmeldung
 Beschwerde Fehlermeldung Verbesserungsvorschlag Idee

Betroffener Bereich
 Freundlichkeit Zuverlässigkeit
 Preisgestaltung Produktionsver
 Produktqualität

Betroffenes Produkt
Suche

Auswahl

Beschreibung

Kurzbeschreibung

Kurze Beschreibung des Sachverhaltes

Ausführliche Beschreibung

Entsprechende Details und weiterführend

Weitere Informationen

Zusätzliche Informationen als Dateianhang [Optional]

Beschwerdeformular

Sehr geehrte Kunden,
mit dem folgenden Formular können Sie Ihre Beschwerden an uns weitergeben und uns so helfen, kontinuierliche Prozesse und Strategien zu verbessern.

Einstufung

Betroffener Bereich
 Freundlichkeit Service/Dienstleistung Prozess/Arbeitsablauf Produktqualität Preisgestaltung
 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

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

Unkomplizierte Bereitstellung von Beschwerdeformularen für Mitarbeitende, Kunden und Lieferanten

Eine Beschwerde einzureichen, soll keine Hürde sein. Im Gegenteil - Es ist besonders wichtig, Kunden oder Lieferanten einen leicht nutzbaren Beschwerdekanal zur Verfügung zu stellen, um ein möglichst realistisches Bild über die (Un-)Zufriedenheit zu bekommen. Mit BITqms kann das Beschwerdeformular daher unkompliziert 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.

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

3 I T Produktion & Logistik

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

Suche

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?

Feedback geben

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 die Annahme von Beschwerden?

Die Annahme einer Beschwerde kann flexibel definiert werden, z. B. besteht die Möglichkeit, den Beschwerdeführer automatisch über den Eingang seiner Beschwerde zu informieren.

Die Übermittlung eines ausgefüllten Formulars stößt unmittelbar die Bearbeitung an. Jeder einzelne Schritt im Bearbeitungsprozess einer Beschwerde kann flexibel definiert werden - von der Bewertung über die Bearbeitung und Problemlösung der Beschwerde bis zum Informieren des Beschwerdeführers. Bei Bedarf werden über Platzhalter automatisch die passenden Bearbeiter, wie der Erfasser des Formulars oder der Verantwortliche eines Unternehmensbereichs, den entsprechenden Arbeitsschritten zugeordnet.

Durch den festgelegten Ablauf innerhalb der Software wird klar, welcher Bearbeiter zu welchem Zeitpunkt welche Aufgabe hat. Die zuständigen Bearbeiter werden über anstehende Aufgaben automatisiert per E-Mail informiert. Mit einem Klick landen sie direkt an der Aufgabe mit allen nötigen Informationen zur Bearbeitung.

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
Auswahl zurücksetzen

Beschwerde Fehlermeldung Verbesserungsvorschlag Idee

Betroffener Bereich
Auswahl zurücksetzen

Freundlichkeit Zuverlässigkeit Vertriebsprozess
 Preisgestaltung Produktionsverfahren Service + Dienstleistung
 Produktqualität

Betroffenes Produkt
Auswahl
Metallschutzlack Schwarz (Matt) (D-398-01)

Beschreibung

Kurzbeschreibung
Farbe von Lack D-398-01 ist nicht matt.

Kurze Beschreibung des Sachverhaltes

Ausführliche Beschreibung
Der Lack entspricht nicht der Beschreibung "matt" sondern ist eher glänzend.

Entsprechende Details und weiterführende Informationen zum Sachverhalt.

Erstellen

Beurteilen
Werner Leppke (Produktion): 02.05.2024 15:12
Umlaufbeleg: 1 - Bewertung

Verarbeitung
System: 02.05.2024 15:12:48

Bearbeiten

Bearbeiten
noch nicht abgeschlossen!
Elena Lind (Geschäftsleitung)
Tanja Roth (Marketing)
Umlaufbeleg: 2 - Bearbeitung

Abschließen

Prüfen
Björn Leppke (Produktion)
Umlaufbeleg: 3 - Prüfung und Beurteilung

Info Ersteller
Luisa Fuhrmann (Kundendienst)

Info Vorgesetzter
Holger Pfeiffer (Produktion)
Umlaufbeleg: 4 - Info

Beschwerdemanagementprozess in BITqms

Wie unterstützt unsere Software die Bearbeitung der Beschwerde?

Die Bearbeitung erfolgt nach vorab definierbaren Kriterien (beispielsweise die Bewertung, ob die Beschwerde überhaupt berechtigt ist und wie hoch die Dringlichkeit sowie mögliche Auswirkungen einzustufen sind), um eine strukturierte und möglichst schnelle Reaktion auf die Beschwerde zu ermöglichen. Der aktuelle Stand der Abarbeitung ist dabei für alle Verantwortlichen einsehbar.

Anzahl: 7 Excel PDF							
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	08.05.2024 11:20:19
Häufiges Zuspätkommen	Ja		Mittel	Mittlere Auswirkungen	Intern ...	Ja	02.05.2024 12:30:21
Umgang mit ausländischen Fahrern	Ja		Sehr hoch	Leichte Auswirkungen	Lösung erarbeitet	Teilweise	02.05.2024 15:13:58
Staubsauger schon wieder kaputt!!!	Ja		Hoch	Mittlere Auswirkungen	Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen; Lösung erarbeitet	Ja	12.04.2024 14:51:16
Klingel zu leise	Ja		Hoch	Mittlere Auswirkungen	Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen; Intern ...	Ja	05.03.2024 14:51:06
Umgang mit Chemikalien	Nein	Ja	Sehr hoch	Starke Auswirkungen	Kontakt mit Beschwerdeführer aufgenommen; Korrekturen / Ausbesserungen vorgenommen	Ja	02.03.2024 15:10:31
Übermäßiger Ausschuss	Nein	Nein					21.02.2024 14:57:24

Übersicht über den aktuellen Stand der Bearbeitung aller Beschwerden

Unmittelbar aus dem Vorgang heraus können Aktivitäten erfolgen. Diese unterstützen die unkomplizierte Kommunikation rund um die Beschwerde, z. B. können E-Mails direkt versendet werden – so wird beispielsweise die Kontaktaufnahme mit dem Kunden mit allen Details dokumentiert.

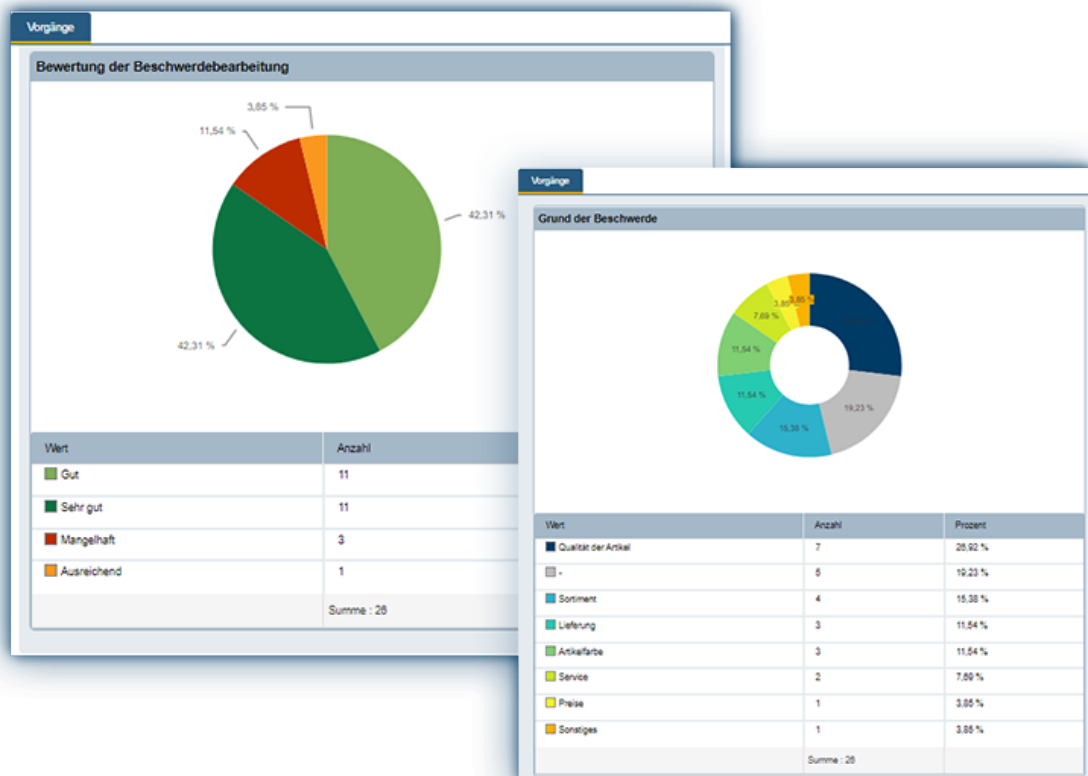
Unter Notizen können auch zusätzliche Daten wie Fotos oder Ergebnisse aus Besprechungen eingetragen werden. All diese Informationen sind mit der Beschwerde verknüpft. So ist auch im Nachhinein jeder Schritt bis hin zur Lösung des Problems nachvollziehbar. Die Transparenz des Prozesses für alle Verantwortlichen ist somit dauerhaft gewährleistet.

Information	Formulardaten	Aktivitäten	Notizen	Verknüpfungen	Aktueller Workflowstatus	Workflowhistorie	Bearbeitungsformular
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.	13.09.2024 14:21:31	Tanja Roth (Marketing)			
	Ergebnisse Meeting vom 13.09.24	- klare Hinweise bzgl. Farbeigenschaften sollen in Produktbeschreibungen (Broschüren, Webseite)	13.09.2024 13:18:33	Tanja Roth (Marketing)			
Information	Formulardaten	Aktivitäten	Notizen	Verknüpfungen	Aktueller Workflowstatus	Workflowhistorie	Bearbeitungsformular
Abgeschlossene Aktivitäten							
Abgeschlossen am	Typ	Bezeichnung	Kontakt	Zuständige Person	Beschreibung	Anlagen	
13.09.2024 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							

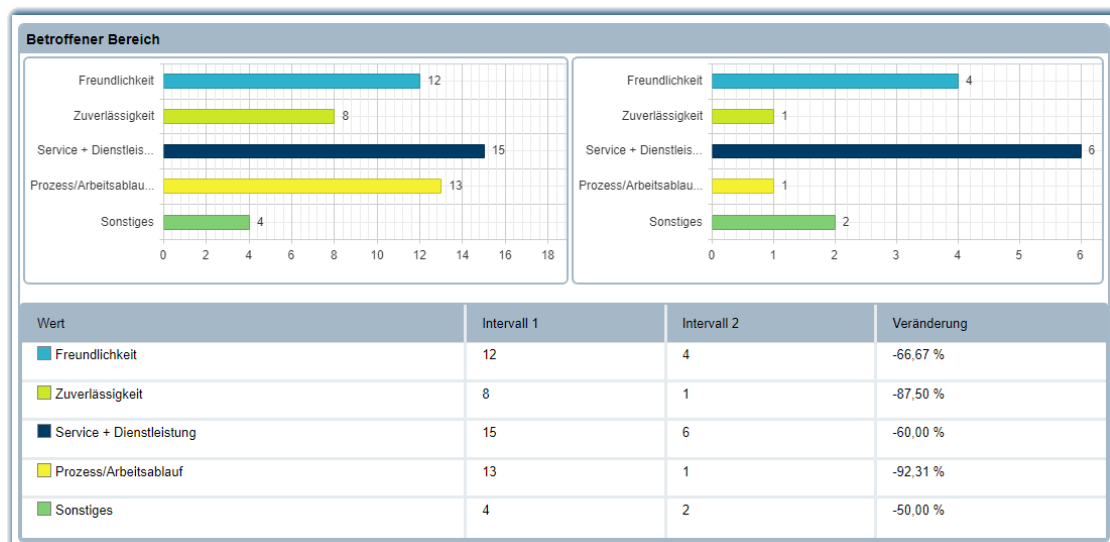
Nachvollziehbare Dokumentation der Beschwerdebearbeitung

Wie unterstützt unsere Software die Auswertung von Beschwerden?

Für das indirekte (also qualitätsrelevante) Beschwerdemanagement stehen flexible Berichte zur Analyse zur Verfügung. Übersichtliche Listen, grafische Auswertungen und Kennzahlen können individuell und passgenau zusammengestellt werden und dabei sowohl die Auswertung, das Controlling als auch die Entwicklung von Verbesserungspotenzialen aus Beschwerden gezielt unterstützen. So erfolgt auch die Berichterstattung an Entscheidungsträger zielgerichtet und bedarfsgerecht z. B. nach bestimmten Zeitintervallen.



Grafische Auswertung von Beschwerden übersichtlich dargestellt



Beschwerden im Zeitvergleich ausgewertet

Die Informationsnutzung ist schließlich ein wesentlicher Schritt, um mit den gewonnenen Erkenntnissen im Beschwerdemanagement eine kontinuierliche Verbesserung im Unternehmen anzustreben. Um aus Beschwerden zu lernen und Optimierungspotenziale direkt umzusetzen, besteht in BITqms die Möglichkeit, passende Maßnahmen automatisch abzuleiten bzw. anzustoßen.

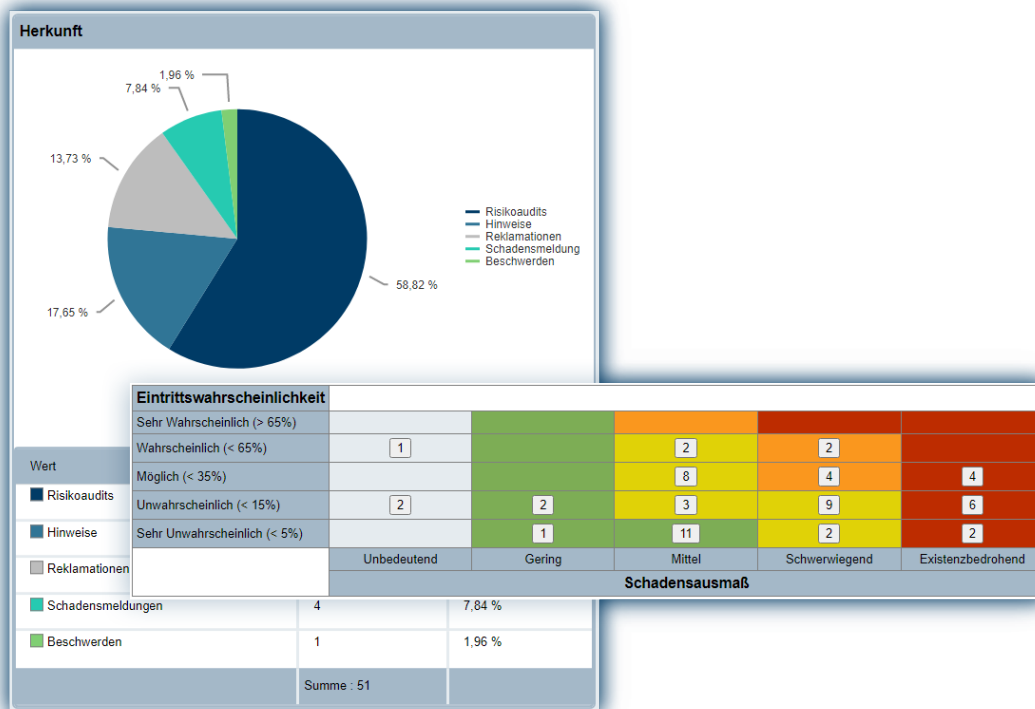
Auch hier wird in der Software BITqms alles miteinander verknüpft – vom ausgefüllten Formular bis hin zu abgeleiteten Maßnahmen bleiben alle relevanten Informationen und Abläufe rund um die Beschwerde nachvollziehbar dokumentiert.



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

