

Live Online-Schulung iqs RKM Reklamationsmanagement Handhabungsschulung

Reklamationen müssen schnell und reibungslos abgewickelt werden. Mit dem iqs Reklamationsmanagement (RKM) erstellen, bearbeiten und verfolgen Sie Reklamationen – extern wie intern, für Lieferanten und Kunden oder innerhalb Ihrer eigenen Unternehmensabteilungen. Nutzen Sie das Wissen in der iqs CAQ Datenbank für das Erkennen ähnlicher Fehler und die zukünftige Fehlervermeidung durch direkten Rückfluss der Erkenntnisse in die Qualitätsplanung.

Ziel der Schulung

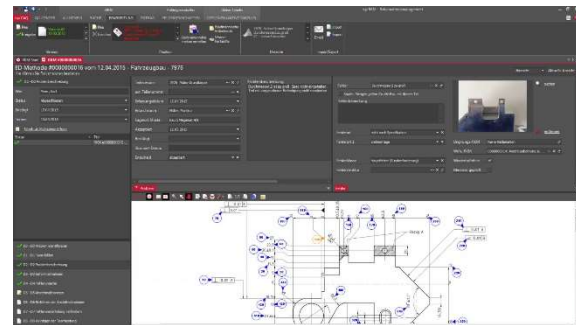
Der Teilnehmer wird in die Lage versetzt, die Abläufe und Schritte der Reklamationsbearbeitung im iqs RKM nach eigenen Vorgaben zu modellieren oder anhand von Standardvorlagen Reklamationen effizient zu bearbeiten und das Potenzial zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern optimal zu nutzen.

Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Bereichen Qualitätssicherung, Fertigung, Entwicklung und Einkauf, die mit der Reklamationsbearbeitung betraut sind.

Inhaltsübersicht

- Erstellung von Reklamationsberichten nach der 8D- und 4D-Methodik
- Modellierung eigener Methoden für die Bearbeitung von Reklamationen
- Übersichten zu erfassten Reklamationen
- Finden von Problemlösungen durch Ähnlichkeitssuche
- Umwandlung von internen und Kundenreklamationen in Lieferantenreklamationen
- FMEA-Verknüpfung
 - Übernahme von Fehlern und Ursachen aus der iqs FMEA
 - Rückfluss neue Fehler in die iqs FMEA
- Dokumentation des Problemlösungsprozesses



- 8D-, 4D-Reports
- CAPA Methodik
- individuell
- Definition und Verfolgung von Maßnahmen
- Auswertungen zum Bearbeitungsstatus, Fehlerursachen und Kosten

Vorkenntnisse

Grundlegende PC- und Windowskenntnisse sowie Methodenkenntnisse der Problemlösungstechniken wie 8D-/4D-Report oder 5Why sind erforderlich. Kenntnisse in der Handhabung der iqs Software, insbesondere in der Verwaltung von Stammdaten und dem Maßnahmenmanagement sind von Vorteil.

Hard- und Software

Die Schulung erfolgt online über eine Schulungsplattform. Jedem Teilnehmer wird eine Umgebung mit der aktuellen iqs Software für den Schulungszeitraum zur Verfügung gestellt. Sie benötigen lediglich einen Rechner mit Internetzugang. Sie erhalten im Vorfeld einen Link zum Testen der Verbindungsqualität.

Schulungsdauer

1 Tag, von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr inkl. Pausen

Alle Themen werden anhand von Praxisbeispielen und betreuten Übungen im virtuellen Klassenraum den Teilnehmern Live vermittelt.