

Beschwerdemanagement - die EvaSys-Erweiterung für ein effektives Qualitätsmanagement

22.05.2013

Beschwerden systematisch zu erfassen, zu bearbeiten und auszuwerten, sind zentrale Bestandteile eines erfolgreichen Qualitätsmanagements. Um den Arbeitsprozess für die Verantwortlichen zu vereinfachen, die Zeitaufwände zu minimieren und eine lückenlose Dokumentation der Maßnahmen zu gewährleisten, bietet die Erweiterung ein Instrument, mit dem direkt in EvaSys professionelles Beschwerdemanagement betrieben werden kann.

Professionelles Beschwerdemanagement hilft bei der Erkennung von Optimierungspotentialen und erhöht dadurch die Qualität Ihrer Produkte und Dienstleistungen. Kundenbeziehungen werden im Nebeneffekt gestärkt und Folge- und Beschwerdekosten maßgeblich reduziert.

Mit dem EvaSys Add-on können Beschwerden von Seiten der Kunden, Patienten oder Mitarbeiter direkt online initiiert werden, so dass der Erfassungsaufwand komplett entfällt. Alternativ werden die Beschwerden per Papierbogen oder per Telefon erfasst und durch den QMB ins System übertragen.

Nachdem der Beschwerdeführer die Beschwerde initiiert hat, wird diese durch den Qualitätsmanagement-Beauftragten qualifiziert und der betroffenen Fachabteilung zur Stellungnahme weitergereicht.

Nach Eingang der Stellungnahme werden seitens des QMB die Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen definiert. Abschließend wird der Beschwerdeführer über die getroffenen Maßnahmen informiert und der Vorgang abgeschlossen.

Dokumentation und statistische Auswertung

Der Qualitätsmanagement-Beauftragte kann die Beschwerden mittels des direkt in EvaSys integrierten Tools kategorisieren sowie deren Bearbeitungsstatus in der filterbaren Ansicht verfolgen

Für die einzelnen Beschwerden können beliebige Dokumente (zum Beispiel Bilder oder PDFs) und Notizen hinterlegt werden. Über eine Volltextsuche können einzelne Beschwerden auch nach langer Zeit leicht wiedergefunden werden. Die Information über die Beschwerde, bzw. die Aufforderung zur Stellungnahme, kann an beliebig viele Personen per E-Mail versandt werden.

Neben einer lückenlosen Dokumentation der Maßnahmen, können sämtliche Daten für frei konfigurierbare Zeiträume statistisch ausgewertet werden. Dafür steht ein Export nach Microsoft Excel zur Verfügung. Mit Hilfe von Excel-Funktionalitäten können dann rasch Diagramme und Statistiken erzeugt werden.