

## Meldungen und Massnahmen

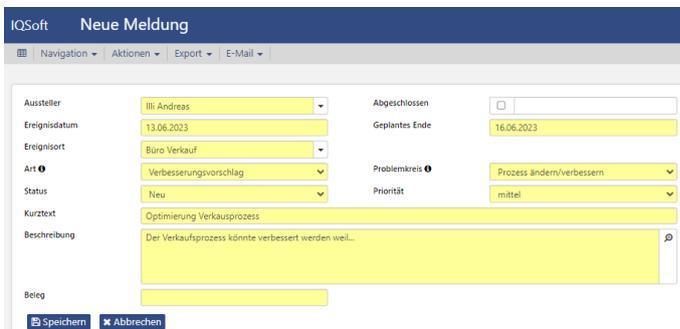
# Der digitale Verbesserungsprozess

Die kontinuierliche Verbesserung (KVP) nimmt in integrierten Managementsystemen eine zentrale Rolle ein und wird von vielen Normen bei einer Zertifizierung vorausgesetzt respektive gefordert. Ereignisse - von der Kundenreklamation bis zum Beinaheunfall - vom Verbesserungsvorschlag bis zur interessanten Marktveränderung sollen analysiert und geeignete Massnahmen daraus abgeleitet werden. Ein systematisch umgesetzter Verbesserungsprozess ist ein wichtiger Pfeiler in der Existenzsicherung und Weiterentwicklung eines Unternehmens.

*Vielerorts dominieren persönliche Pen-  
denzenlisten und unübersichtliche  
Exceltabellen die tägliche Arbeit. Auch  
die Tätigkeiten für die Weiterentwick-  
lung und Verbesserung stecken in die-  
sen Sammlungen und veralten oder  
versanden neben dem Tagesgeschäft.*

*Um langfristig erfolgreich zu sein ist es  
wichtig, die guten Ideen, die Lehren  
aus aktuellen Projekten oder unge-  
nutzte Potentiale systematisch zu bear-  
beiten, die Schlüsse zu ziehen und  
Massnahmen konsequent zu bearbeiten  
und nachzuverfolgen.*

IQSoft unterstützt Sie bei der Bearbeitung aller organisatorischen Angelegenheiten, die im Unternehmen auftreten. Ob bei der Abwicklung von **Kundenreklamationen, Lieferantenproblemen, internen Fehlern oder guten Vorschlägen** von Mitarbeitenden – die Anwendung unterstützt Sie bei der Erfassung und Dokumentation und erstellt automatisch die richtigen Massnahmen.



Bereits bei der Meldungserfassung werden Mitarbeitende von der Anwendung geführt – alle **Dropdown-Menüs sind konfigurierbar** und können auf die Prozesse des Unternehmens angepasst werden. IQSoft ist **browserbasiert** und kann von jedem Gerät aus aufgerufen werden.

Hauptelemente einer Meldung sind Meldungsart und Problemkreis. Geht es nun um eine Kundenreklamation oder um einen internen Verbesserungsvorschlag? Und worum im Detail? **Meldungsarten und zugehörige Problemkreise** sind durch den Kunden definierbar und **lenken die Meldung** in Bezug auf die Art der Massnahmen und die zuständigen Personen.

Beim Erfassen oder auch im späteren Verlauf der Meldung können **Parameter wie Status, Ereignisort, ein Hinweis auf entsprechende Betriebsmittel oder Prüfmittel, eine Adresse, oder ein Produkt** zugeordnet werden. Dies ermöglicht zum einen die Steuerung der Verantwortlichkeiten zur Meldung und zum anderen zielgerichtete **Auswertungsmöglichkeiten** und die Erkennung von Tendenzen.

Alle zusätzlich benötigten Informationen werden als **Link** angefügt oder hochgeladen. Ob Bilder, Mails oder weitere Dokumente - IQSoft kann mit **allen gängigen Dateiformaten** umgehen. Über konfigurierbare freie Felder sind weitere Zusatzangaben zur Meldung möglich.

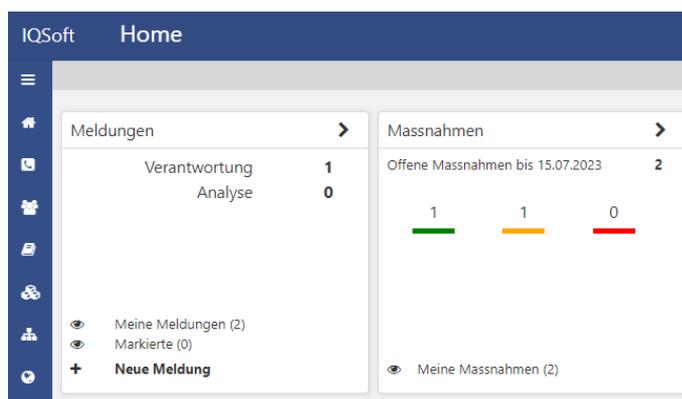
Bei der Bearbeitung einer Meldung nehmen die **Massnahmen** eine zentrale Rolle ein. Einer Meldung können beliebig viele (oder wenige) Massnahmen zugeteilt werden. Dies kann zum einen manuell und individuell geschehen, zum anderen aber auch mit vordefinierten hintereinander ablaufenden **Massnahmengruppen (Workflow)**. Zusätzlich kann mithilfe von **Entscheidungsschritten** oder Automatisierungen der Workflow beeinflusst werden.



Massnahmen		
03.05.2023	Soformassnahme	32
→ Nötige Sofortmassnahmen ergreifen. Kunden unterstützen		
04.05.2023	Händler Hannes	33
Information / Info / Verteiler		
→ Zur Information		
14.06.2023	Bearbeitung	93
→ Meldung erfasst		
14.06.2023	Anhalter Angela	94
Information / Info / Verteiler		
→ Ihre Meldung ist registriert und Massnahmen für die Bearbeitung sind eingeleitet. Wir werden Sie schnellstmöglich über die Lösung oder das weitere Vorgehen informieren.		
15.06.2023	Boss Beatrix	95
Korrekturmassnahme		
→ Absprache mit Kunde und Einigung über das Vorgehen		
Auslösung Ersatzlieferung oder Nachlieferung der fehlenden Komponenten		

Die Erfassung der **Kosten** kann je nach Kundenbedürfnis unterschiedlich konfiguriert oder auch ausgeschaltet werden. Die Erfassung kann anhand des Arbeitsaufwands mit Hilfe eines Stundensatzes berechnet oder auch pauschal pro Meldung oder Massnahme geschehen.

Die Meldung kann intern wie extern an die involvierten Personen **per Mail versendet** werden. Dies entweder mit PDF-Übersicht als Anhang oder mit einem Link mit dem man direkt zur Meldung gelangt. **Unterschiedliche Berechtigungsstufen** sorgen für korrekte Zugriffs- und Bearbeitungsrechte. Der Mailversand wird protokolliert und bleibt nachvollziehbar erhalten. Eine PDF-Ausgabe als **5D- oder 8D-Report** ist ebenfalls möglich.



Die integrierte, zentrale **Terminkontrolle** erinnert alle involvierten Personen regelmässig über anstehende Aufgaben aus allen Modulen – getreu dem Motto «IQSoft vergisst nicht». Dies umfasst sowohl offene Meldungen oder fehlende Analysen als auch fällige Massnahmen.

Es gibt vielseitige **Such- und Filtermöglichkeiten**, um rasch die relevanten Meldungen zu finden (auch vergangene als Knowledge Base). Auch eine Systemweite **Volltextsuche**

ist integriert. Zudem ist es für jeden Benutzer möglich mit dem Button «Meine» nur Meldungen anzuzeigen, bei denen er selbst involviert ist, oder **Meldungen für sich zu markieren und so zu verfolgen**.

Mittels **IQSoft Intercompany** lassen sich auch komplexe Konzernstrukturen oder andere standortübergreifende Systeme abbilden, so dass jeder Mitarbeiter stets die für ihn relevanten Informationen sieht. Die Verbindung in **weitere Module** ermöglicht es bspw. Hinweise oder Abweichungen aus der Auditverwaltung oder Erkenntnisse aus dem Risikomanagement direkt mit den gewünschten Parametern als Meldung zu erstellen. Wiederum können Massnahmen an Sitzungen traktandiert und/oder an einer solchen direkt erledigt werden.