

Anhang 79: Qualitäts- und Beschwerdemanagement

Mit dem Zusatzbaustein „Qualitäts- und Beschwerdemanagement“ können Beschwerden, Anfragen, Vorschläge u.ä. in KuferSQL erfasst und bearbeitet werden. Somit steht für die einzelne Schulungseinrichtung eine wesentliche Unterstützung für Ihr **QM-Verfahren (Qualitätszertifizierung)** zur Verfügung.

Der Zusatzbaustein muss in den Zentralen Einstellungen unter Extras freigeschalten werden.

Alle erfassten Anfragen und Beschwerden werden dabei in einem neuen Bildschirm unter dem Menüpunkt "Extras" angezeigt. Eine direkte Koppelung an Dozenten, Teilnehmer, Kurse, einzelne Kurstage, Räume, Mitarbeiter usw. ist gegeben.

Hinweis: in der weiteren Folge dieser Dokumentation wird zur besseren Lesbarkeit nur das Wort „Beschwerde“ verwendet; darunter sind aber alle Anfragen, Anregungen, Vorschläge wie auch natürlich die Beschwerden selbst zu verstehen.

Beschwerden können dabei zu einer bestimmten Anmeldung, zu einem Teilnehmer (ohne Koppelung an einen bestimmten Kurs) oder an einen Dozenten (mit oder ohne Koppelung zu einem bestimmten Kurs) oder auch anonym (mit Koppelung an einen bestimmten Kurs) erfasst, bearbeitet und ausgewertet werden.

Weitere neu eingetroffene Beschwerden können mit der Schaltfläche "Neu" der Auswahl hinzugefügt werden und auch an einen betroffenen anderen Kollegen weitergegeben werden. Es kann dabei auch erfasst werden, warum ein Teilnehmer z.B. einen Kurs gekündigt hat (weil ein spezielles Angebot jetzt besteht, weil der Kurs zu teuer war usw.).

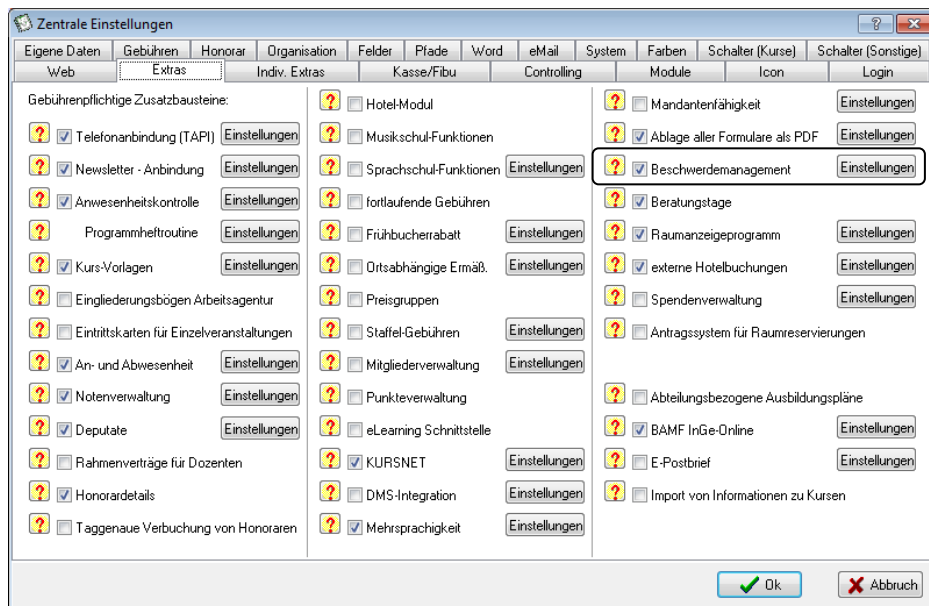
Im angezeigten Auswahl-Grid können beliebig viele Beschwerden ausgewählt werden, für die dann ein Druck oder eine Bearbeitung möglich ist. Entsprechende Auswertungen und Filter zu den Beschwerde-Einträgen stehen zur Verfügung.

Gliederung dieser Dokumentation:

1.	Freischalten des Zusatzbausteines und weitere Einstellungen	Seite 3
	Hinterlegungen und Einstellungen	Seite 7
2.	Erfassen und Verwalten von Anfragen und Beschwerden	Seite 13
	Statistik	Seite 17
	Allgemeines zur Bedienung	Seite 20
	Erfassen einer neuen Beschwerde	Seite 21
3.	Abruf der Beschwerden in den einzelnen Stammdaten	Seite 37
	Erweiterung der Benutzerverwaltung	Seite 40
	Weitere Funktionen: Löschroutinen	Seite 41
4.	Weitere Planungen	Seite 42

1. Freischalten des Zusatzbausteines und weitere Einstellungen:

In den zentralen Einstellungen unter "Extras" gibt es den Schalter "Beschwerdemanagement" zur Freischaltung dieses Zusatzbausteines. Das Passwort kann bei Bedarf bei der Hotline angefordert werden.



Für das Beschwerdemanagement gibt es folgende zentrale Einstellmöglichkeiten:



- **Verantwortlichen automatisch als einzig Berechtigten bei den Beschwerden über Mitarbeiter eintragen:** Ist dieser Schalter gesetzt, so ist der Verantwortliche bei Beschwerden über Mitarbeiter ein Pflichtfeld. Der eingetragene Verantwortliche wird dann sofort und ohne weitere Rückfrage als einzig Berechtigter für diese Beschwerde eingetragen. Außerdem kann hier bereits ein Mitarbeiter eingetragen werden, der dann bei Beschwerden über Mitarbeiter als Verantwortlicher vorgeschlagen wird.
- **Verantwortlicher immer als Pflichtfeld:** Unabhängig von dem Beschwerdeziel kann der Verantwortliche generell als Pflichtfeld definiert werden, so dass dieser immer erfasst werden muss (keine funktionelle Bindung zu den Berechtigungen).

- **Auswahl des Verantwortlichen nur aus dem Verzeichnis der Mitarbeiter:** Die Auswahlmöglichkeiten für den Verantwortlichen aus den Verzeichnissen der Dozenten, Teilnehmer und sonstigen Adressen können mit einem Schalter deaktiviert werden.
- **Auswahl des Verantwortlichen nur aus Benutzergruppe:** Ist hier eine Benutzergruppe eingetragen, so stehen bei den Verantwortlichen einer Beschwerde nur noch die Benutzer dieser Gruppe zur Auswahl.

Hinweis: Für die Abteilungsleiter muss dafür in der Benutzerverwaltung eine eigene Gruppe definiert sein!



Einstellungen für das Beschwerdemanagement

Verantwortlichen automatisch als einzig Berechtigten bei Beschwerden über Mitarbeiter eintragen ☐

Verantwortlicher für Beschwerden über Mitarbeiter  



Verantwortlicher immer als Pflichtfeld ☐

Auswahl des Verantwortlichen nur aus dem Verzeichnis der Mitarbeiter ☐



Auswahl des Verantwortlichen nur aus Benutzergruppe  



Benachrichtigung des Verantwortlichen per E-Mail nur mit neutralem Text ☐



Benachrichtigung des Verantwortlichen mit Pop-Up-Infos ☐

Status der automatisch beim Neuanlegen eingetragen wird  

Farbige Kennzeichnung der Statusanzeige ☐

Beschwerden immer anzeigen, bei denen folgender Status noch nicht erreicht wurde  

Benutzergruppe mit Vollzugriff auf alle Beschwerden  

Benutzergruppe mit lesenden Zugriff auf alle Beschwerden  

Berechtigung des Erfassers einer Beschwerde ☒ Lesen und schreiben ☐ nur Lesen

Standard Sortierung für die Übersicht der Beschwerden

- **Benachrichtigung des Verantwortlichen per Mail nur mit einem neutralen Text:** Der Body der eMail wird mit einem neutralen Text gefüllt, der nur über das Eintragen einer Beschwerde, aber nicht über den Inhalt oder den Betroffenen informiert.

Hinweis: Unter „Einstellungen / Vorlagen für eMail“ unter Vorlage für „QM“ können Vorlagen für eMail-Benachrichtigungen hinterlegt werden.

- **Benachrichtigung des Verantwortlichen mit Pop-Up-Infos:** Bei der Anmeldung und danach in 5-Minuten-Intervallen prüft KuferSQL, ob ungelesene Beschwerden für den Benutzer vorhanden sind. Falls ja, wird dies in einem Pop-Up-Fenster angezeigt.
- **Status der automatisch beim Neuanlegen eingetragen wird:** Der hier vorgegebene Status wird beim Neuanlegen von Beschwerden automatisch eingetragen.
- **Farbige Kennzeichnung der Statusanzeige:** Jedem Status zur Darstellung des Zustandes einer Beschwerde kann in der Hinterlegung zum Beschwerdestatus eine Farbe zugewiesen werden. Je nach der getroffenen Zuordnung wird dann im Beschwerdemanagement diese Farbe angezeigt. Die Darstellung der Farben (die laufzeitintensiv ist) kann durch diesen Schalter ein- bzw. ausgeschaltet werden.
- **Beschwerden immer anzeigen, bei denen folgender Status noch nicht erreicht wurde:** Beim Öffnen des Beschwerdemanagements werden automatisch alle Beschwerden des aktuellen Semesters sowie alle, die einen bestimmten Status noch nicht erreicht haben, angezeigt.
- **Benutzergruppe mit Vollzugriff auf alle Beschwerden:** Es kann eine Benutzergruppe definiert werden, die auf alle Beschwerden Lese- und Schreibrechte hat.
- **Benutzergruppe mit lesendem Zugriff auf alle Beschwerden:** Es kann eine Benutzergruppe definiert werden, die auf alle Beschwerden nur Leserechte hat.
- **Berechtigung des Erfassers einer Beschwerde:** Über diesen Schalter kann definiert werden, welche Rechte der Erfasser einer Beschwerde hat, z.B. kann hier eingestellt werden, dass er nur Leserechte hat.

Ist das Menürecht "Extras - Beschwerdemanagement - Anzeige aller Beschwerden" gesperrt, so kann der Benutzer nur die Beschwerden in der Gesamtübersicht unter „Extras“ sehen, die er selbst erfasst hat.

Es gibt folgende grundsätzliche Prioritätsreihenfolge für die festgelegten Rechte:

Berechtigung der einzelnen Beschwerde (*1) > Gruppenrecht Vollzugriff (*2)
Gruppenrecht Leserechte (*2) > Recht des Erfassers einer Beschwerde (*2)

Wenn bei dem einzelnen Benutzer Menü-/Feldrechte auf "erlaubt" gesetzt sind, haben trotzdem die genannten Lese- und Schreibrechte höhere Priorität.

Wenn bei dem einzelnen Benutzer Menü-/Feldrechte gesperrt sind, so greifen diese zusätzlich und schränken den Benutzer somit stärker ein.

(*1) siehe "Einstellungen / Benutzerverwaltung / Menü- und Feldrechte"

(*2) siehe "Einstellungen / Zentrale Einstellungen / Extras / Beschwerdemanagement Einstellungen"

- **Standard Sortierung für die Übersicht der Beschwerden:**



Hinweis: Der Menüpunkt "Extras / Beschwerdemanagement" kann als Icon in den Zentralen Einstellungen und in der Benutzerverwaltung auf den Hauptbildschirm von KuferSQL gelegt werden.

Hinterlegungen und Einstellungen für das Beschwerdemanagement:

Für das Beschwerdemanagement sind folgende Hinterlegungen unter dem Menüpunkt „Einstellungen / Hinterlegungen Zusatzbausteine / Beschwerdemanagement“ für Ihre Bedürfnisse anzulegen:

Beschwerdearten
 Beschwerdestatus
 Beschwerdekatégorien
 Beteiligungsart
 Bearbeitungsqualität
 Beschwerdeursache
 Beschwerdeprioritäten

Hinweis: die Inhalte aller Hinterlegungs-Tabellen, die der Anbieter bei der Auslieferung dieses Bausteins anbietet, stellen nur einen unverbindlichen Vorschlag dar.

- Beschwerdearten:

Hinterlegung Beschwerdearten							
Art	Weiterleitung an	Wiedervorlage/Tag	Geändert am	von	Erfasst am	von	
Beschwerde	M2, Meier Susanne	5	11.12.2007 00:00				
Mangel	M1, Müller Anna	5	11.12.2007 00:00				
Anregung	FF, Fischer Fritz	10	03.12.2007 00:00				
Hinweis	M2, Meier Susanne	0	03.12.2007 00:00				
Vorschlag	M2, Meier Susanne	0	04.12.2007 00:00				

Neu
 Bearbeiten
 Löschen
 Kopieren
 Drucken
 ↑
 ↓
 Abbruch

Hier kann die Art der Beschwerde gespeichert werden, beispielsweise Beschwerde, Anregung, Hinweis oder Mangel.

Zusätzlich kann der Mitarbeiter eingetragen werden, der für diese Beschwerdeart üblicherweise zuständig ist, um damit z.B. automatisierte Weiterleitungen einzurichten.

Sind Tage für die Wiedervorlage hinterlegt, so wird bei der Erfassung einer Beschwerde das Wiedervorlegedatum automatisch anhand dieser Vorgabe gesetzt.

- Beschwerdestatus:

Es können die verschiedenen Zustände einer Beschwerde erfasst werden (z. B. offen, warten auf Rückmeldung, in Arbeit, erledigt).


Hinterlegung Beschwerdestatus					
Status		Geändert am	von	Erfasst am	von
offen		22.10.2013 13:38	DE		
in Arbeit		22.10.2013 13:39	DE		
weitergeleitet		22.10.2013 13:39	DE		
warten auf Rückmeldung		22.10.2013 13:39	DE		
erledigt		22.10.2013 13:38	DE		

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken Abbruch

Beschwerden können damit anhand ihres „Zustandes“ gefiltert und ausgewertet werden.

Beschwerdestatus bearbeiten

Status:


Anzegefärb: 

Bearbeitet am: von:

Erstellt am: von:

Farbe

Grundfarben:

Benutzerdefinierte Farben:

Jedem Status zur Darstellung des Zustandes einer Beschwerde kann in der Hinterlegung eine Farbe zugewiesen werden. Je nach der getroffenen Zuordnung wird dann im Beschwerdemanagement diese Farbe angezeigt.

Hinweis: Die Darstellung der Farben (die laufzeitintensiv ist) kann durch einen Schalter in den Einstellungen zum Beschwerdemanagement im Menüpunkt „Einstellungen / Zentrale Einstellungen / Extras“ ein- bzw. ausgeschaltet werden.

- Beschwerdekategorien:

Hinterlegung Beschwerdekategorien

Kategorie	Geändert am	von	Erfasst am	von
<input checked="" type="checkbox"/> Unzufriedenheit mit Kursdurchführung				
... Kursinhalt stimmt mit Kursausschreibung nicht überein				
... Qualität des Kurses				
<input checked="" type="checkbox"/> Raumsituation				
... Heizung defekt				
... Fenster defekt				
... Tür defekt				
... Stühle zu unbequem				
... Sauberkeit des Raumes				
<input checked="" type="checkbox"/> Unzufriedenheit mit Dozenten				
... Umgang mit Teilnehmern				
... Kursdurchführung				
... Qualifikation				
<input checked="" type="checkbox"/> Unzufriedenheit mit Mitarbeitern				
... Freundlichkeit				
... Kompetenz der Beratung				
<input checked="" type="checkbox"/> Unzufriedenheit mit Kurstagen				
... fehlende Raumvorbereitung				

Hier können verschiedene Ober- und Unterkategorien erfasst werden (z. B. Oberkategorie: Raumsituation mit der Unterkategorie: Heizung lässt sich nicht aufdrehen).

Beschwerden können dann bei der Erfassung in eine dieser Kategorien eingeordnet werden. Filter- und Auswahlmöglichkeiten bezogen auf diese Kategorien sind verfügbar.

- Beteiligungsart:

Im Reiter "Beteiligte" können Mitarbeiter, Dozenten und Adressen eingetragen werden, die auch an der Bearbeitung der Beschwerde beteiligt sind, beispielsweise der Vorgesetzte oder auch wer informiert wird.

Beteiligungsart	Geändert am	von	Erfasst am	von
Hauptverantwortlicher				
2. Verantwortlicher	01.02.2008 00:00			
Beratung	01.02.2008 00:00			
Vermittler (Mediator)	01.02.2008 00:00			
Mitarbeiter	01.02.2008 00:00			
Finanzbeauftragter	01.02.2008 00:00			
Datenschutzbeauftragter	01.02.2008 00:00			

Buttons: Neu, Bearbeiten, Löschen, Kopieren, Drucken, , Abbruch

Zu jedem Beteiligten sollte eine Beteiligungsart eingetragen werden, die angibt, in welchem „Arbeitsverhältnis“ der Mitarbeiter zur Beschwerde steht. In dieser Tabelle werden diese Zuordnungen definiert.

Die Beteiligungsart "Hauptverantwortlicher" muss in jedem Fall immer vorhanden sein, da der Hauptverantwortliche dem Verantwortlichen auf der ersten Seite entspricht. Deshalb wird bereits im Rahmen der Auslieferung die Beteiligungsart "Hauptverantwortlicher" eingefügt; diese kann auch nicht gelöscht werden.

Der Verantwortliche auf der ersten Seite einer Beschwerde ist immer automatisch auch der Hauptverantwortliche für diese Beschwerde. Wird dort ein Mitarbeiter eingetragen, so wird er automatisch auch auf der Seite "Beteiligte" als Hauptverantwortlicher eingetragen.

Dies gilt auch für den Fall, wenn ein Mitarbeiter als Verantwortlicher eingetragen wird, weil er als Verantwortlicher für eine Beschwerdeart in der Hinterlegung für die Beschwerdearten eingetragen ist.

- Bearbeitungsqualität:

Die Qualität der Bearbeitung einer Beschwerde kann erfasst werden, beispielsweise wie eine Beschwerde erledigt werden konnte (erfolgreich, mit Kompromiss, usw.).

Qualität	Geändert am	von	Erfasst am	von
erfolgreich	01.02.2008 00:00			
mit Kompromiss	01.02.2008 00:00			
nur teilweise	01.02.2008 00:00			
unbefriedigend	01.02.2008 00:00			

In dieser Hinterlegung können diese Qualitätsstufen festgelegt werden.

Basierend auf diese Qualitätsstufen sind dann Auswertungen möglich, z.B. zeige alle Beschwerden an, die mit einem Kompromiss gelöst wurden.

- Beschwerdeursache:

Ursache	Geändert am	von	Erfasst am	von
mangelnde Finanzen	11.02.2008 00:00			
falsche Zeiteinteilung	11.02.2008 00:00			
Fehlplanung	11.02.2008 00:00			
ungenau definierter Lehrinhalt	11.02.2008 00:00			
mangelnde Räumlichkeiten	11.02.2008 00:00			
Personalmangel	11.02.2008 00:00			
Missverständnisse	11.02.2008 00:00			
unzureichend definierte Zuständigkeit	11.02.2008 00:00			
zu niedrige Qualifikation	11.02.2008 00:00			
zu hohe Qualifikation	11.02.2008 00:00			
zeitliche Knappheit	11.02.2008 00:00			

In dieser Hinterlegungstabelle kann ein Verzeichnis von Gründen angelegt werden, welche (vermutete) Ursache eine Beschwerde hat.

Man kann die Ursachenanalyse über den Reiter "Ursachenanalyse" in der einzelnen Beschwerde erreichen.

Daraufhin erscheint ein Fenster, indem man die an der Besprechung zur Ursachenermittlung teilnehmenden Mitarbeiter, das Protokoll, die Ursache sowie die Lösung bzw. die Maßnahmen eintragen kann.

Dieser Eintrag kann dann bei allen vorher ausgewählten Beschwerden auf einmal eingetragen werden.

- Beschwerdepriorität:

Die Priorität einer Beschwerde konnte bisher als Zahlenwert von 1-9 definiert werden.

Hinterlegung Beschwerdeprioritäten

Prio.	Text	Geändert am	von	Erfasst am	von
1	hoch	04.11.2013 08:53	SU	30.10.2013 11:06	SU
2	mittel	30.10.2013 11:06	SU	30.10.2013 11:06	SU
3	niedrig	04.11.2013 08:53	SU	30.10.2013 11:06	SU

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken Abbruch

Für diese Priorität wurde eine Hinterlegung geschaffen, in der die Prioritäten mit Zahl und Beschreibung (z. B. "hoch"/"mittel"/"niedrig") definiert werden können.

2. Erfassen und Verwalten von Beschwerden:

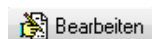
Mit dem Menüpunkt "Beschwerdemanagement / QM" können Beschwerden erfasst und verwaltet werden. Der Aufruf dieses Menüpunktes befindet sich in dem Menü „Extras“.

Beim Öffnen des Beschwerdemanagements werden automatisch alle Beschwerden des aktuellen Semesters sowie alle, die einen bestimmten Status noch nicht erreicht haben, angezeigt. Die Einstellung hierzu befindet sich in den Zentralen Einstellungen unter „Extras“.

Beschwerdemanagement												
	Beschwerde von	Beschwerde über	betrifft Kur	Kurztext	am	Status	LZ	Dauer	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie	P
	Büthner, Hubert	Altenhof, Armin		Teilnehmer stört den Kurs	24.11.2007		415	AB, Berger, Agnes	03.12.2007	Störung des Unt	9	
	M1, Müller, Anna	Realschule, 1. Stock; f		Mittleres Fenster defekt	01.12.2007		415	M2, Meier, Susanne	03.12.2007	Fenster defekt	5	
	Altenberger, Peter			Kursinhalt Deutsch Grundst	01.12.2007		182	G1, Gruppe Verwaltu	08.12.2007	Kursinhalt stimmt	3	
	Altenstrasser, Florian	Flender, Marta		Dozentin geht nicht auf Tei	04.12.2007		182	Ehlers, Wolfgang	14.12.2007	Qualifikation	5	
	Assenheimer, Annette	Durstler, Ulli	L4603A	Dozent geht mit Stoff zu sc	10.12.2007		415	M2, Meier, Susanne	19.12.2007	Kursdurchführung	5	
	Altenberger, Nicole	Altenberger, Peter		beschwerde über altenberg	12.12.2007		415	GP, Gruppe Pädagogi	14.12.2007		5	
	Andert, Heibert	M1, Müller, Anna		Unfreundliche Bedienung	27.02.2008		182		29.02.2008	Allgemeines	5	
	Cagno, Jürgen		N4919	Kursinhalt stimmt mit Kursau	17.02.2009		917	M2, Meier, Susanne	24.02.2009	Kursinhalt stimmt	5	
	Ertl, Anton	Gymnasium, 2. Stock; F	H4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	912	M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1	
	Kinder, Hanna		P5107	Kursinhalt stimmt nicht mit K	24.04.2011		912	M2, Meier, Susanne	01.05.2011	Kursinhalt stimmt	5	
	Loch, Krystyna	Kurmann-Niedemeier,	D5103	Dozentin geht nicht auf alle	24.04.2011		912	M1, Müller, Anna	01.05.2011	Umgang mit Teil	5	
	Oswald, Susanne		I5504	Zu schnelle Durchnahme d	24.04.2011	weitergeleitet	912	FB, Burger, Frida	01.05.2011	Qualität des Kurs	5	
	Grabner, Heibert	yhs-Haus; 1. Stock; Ra	H4623	Vorderes Fenster kann nich	24.04.2011	weitergeleitet	912	M1, Müller, Anna	01.05.2011	Fenster defekt	1	
	Wentland, Helena			Morgens zu lange Warteze	24.04.2011		912	M2, Meier, Susanne	01.05.2011	Allgemeines	5	
	Polyskof, Katja Arian	Grescyck, Heike	P4404	Teilnehmer stört ständig de	24.04.2011	warten auf Rück	912	M2, Meier, Susanne	01.05.2011	Störung des Unt	5	
	Kautz, Gabi			Kursanzeige auf dem Displ	24.04.2011	weitergeleitet	912	M2, Meier, Susanne	01.05.2011	Allgemeines	5	
	Scholz, Michael	FB, Burger, Frida		Unfreundliche Bedienung,	124.04.2011	warten auf Rück	912	M8, Hauser, Tina	01.05.2011	Freundlichkeit	5	



Erfassen einer neuen Beschwerde



Eine laufende Beschwerde kann nachträglich bearbeitet werden



Der gewählte Beschwerdeeintrag wird gelöscht



kopiert eine bestehende Beschwerde und öffnet einen Bildschirm zum Bearbeiten.



Eine Sammeländerung von mehreren Beschwerden gleichzeitig ist möglich. Hierfür gibt es eine Markierungsspalte, mit der die gewünschten Beschwerden ausgewählt werden können.

Durch Klick auf die Schaltfläche "Sammeländerung" wird ein Formular geöffnet, in dem dann mit Hilfe von Checkboxes ausgewählt werden kann, ob beispielsweise der Verantwortliche

oder der Status auf die gewünschten Werte geändert werden soll.

Damit ist es z. B. möglich, mehrere Beschwerden gleichzeitig einem anderen Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung zu übergeben.

Sammeländerung von 2 markierten Beschwerden

Allgemein

☒ Verantwortlicher Typ: Mitarbeiter leeren ☐
Name: AB, Berger Agnes
☒ Status weitergeleitet leeren ☐
☐ Priorität leeren ☐
☐ Wiedervorlage leeren ☐
☐ Deadline leeren ☐
☐ Abschlussdatum leeren ☐
☐ Art leeren ☐
☐ Kategorie leeren ☐
☐ Qualität Bearbeitung leeren ☐

Ok Abbruch

Filter

Mit Hilfe des Filters können die erfassten Beschwerden nach folgenden Kriterien gefiltert werden:

Filter für die Anzeige der Beschwerden

Team: Wiedervorlage von: bis:
Art: Deadline von: bis:
Kategorie: Abschluss von: bis:
Status: Priorität von: 0 bis: 0
ohne Status: Aufwand (in h) von: 0,00 bis: 0,00
Status nicht erreicht: ☒ aktuelles Semester
Liegezeit
Liegezeit von: 0 bis: 0 ☒ Tage ☐ Wochen ☐ Monate
Verantwortlicher
Typ: nur eigene ☐

Beschwerde von
Typ:

gemeldet von: bis: wie gemeldet:

Beschwerde über
Typ:

nach Text suchen in
☒ Beschwerdetext
☐ eingeleitete Maßnahmen
☐ Verbesserungsvorschläge

Bedienung

Über den Filter ist auch eine Freitextsuche möglich in den Feldern Beschwerdetext, eingeleitete Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge.

Beim Öffnen des Beschwerdemanagements ist der Filter automatisch auf das aktuelle Semester eingeschränkt. Ist in den Einstellungen bei der Option „Beschwerden immer anzeigen, bei denen folgender Status noch nicht erreicht wurde“ ein Eintrag vorhanden, so wird dies natürlich berücksichtigt.

Ist ein Filter gesetzt, wird dies in der Übersichtsleiste angezeigt. Mit „aus“ wird der Filter geleert.

Beschwerdemanagement (Filter aktiv; Verantwortlicher: Mitarbeiter M1, Müller Anna)

	Beschwerde von	Beschwerde über	betrifft Kurztext	am	Status	LZ	Dauer	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie	P
<input checked="" type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	912		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	0		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	0		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	0		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	0		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Ertl, Anton	Gymnasium; 2.Stock; FH4816A	Heizung funktioniert nicht	19.04.2011	in Arbeit	0		M1, Müller, Anna	26.04.2011	Heizung defekt	1
<input type="checkbox"/>	Loch, Krystyna	Kurmann-Niedermeier, 05103	Dozentin geht nicht auf alle	24.04.2011		912		M1, Müller, Anna	01.05.2011	Umgang mit Teil 5	1
<input type="checkbox"/>	Grabner, Herbert	vhs-Haus; 1.Stock; Ra H4623	Vorderes Fenster kann nicht	24.04.2011	weitergeleitet	912		M1, Müller, Anna	01.05.2011	Fenster defekt	1



In der Übersicht werden nur Beschwerden angezeigt, für die der angemeldete Benutzer selbst verantwortlich oder beteiligt ist. Dies wird auch im Filter gespeichert, so dass dieser beliebig weiter eingeschränkt werden kann.



Für den Druck von Word-Dokumenten an die jeweiligen Stammdaten (Beschwerdeführer, Verantwortlicher) existiert ein eigener Bereich für die Word-Vorlagen unter „Einstellungen / Vorlagen für Word-Serienbriefe / Qualitätsmanagement“.

Hinweis: Über diese Wordschnittstelle erstellte Schreiben können auf Wunsch in der Dokumentenablage gespeichert werden.

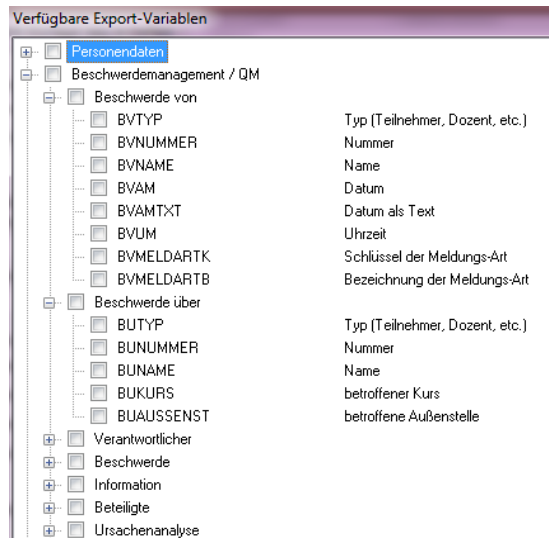


Markierte Datensätze werden gesammelt an die Excel-Schnittstelle übergeben. Vorlagen sind zu hinterlegen unter „Einstellungen / Vorlagen für Excel-Tabellen“ in der Kategorie „Qualitätsmanagement“.



Daten der ausgewählten Beschwerdeeeinträge können im dbf-Format exportiert werden (Vorschlag für den Standardexport: Export.dbf).

Unter „Einstellungen / Definition der Exportvorlagen“ stehen im Bereich „Qualitätsmanagement“ Variablen für das Erstellen einer individuellen Exportvorlage für Beschwerden zur Verfügung.



Hinweis: in diesem Bereich hinterlegte Exportvorlagen können auch als Grundlage für Word- und Excelvorlagen verwendet werden.



Es gibt bisher zwei Statistiken für das Beschwerdemanagement:

Bei beiden Auswertungen wird jeweils noch nach Beschwerdeart (Beschwerde, Anregung, Mangel...) differenziert.

Zusätzlich kann auf folgende Kriterien eingeschränkt werden:

- Beschwerden im Zeitraum von bis (eingetragener Vorschlag: aktuelles Semester)
- Beschwerde-Art
- Beschwerde-Kategorie
- Beschwerde-Status
- Außenstelle: Es wird nach allen Beschwerden gesucht, deren Außenstelle mit dem eingegebenen Text beginnt.

Da hier nur die Anzahl der Beschwerden, also die Quantität, aufgeführt wird, können – ohne Konflikte mit den Zugriffsrechten

– alle ausgewählten Beschwerden berücksichtigt werden.

Die Summen je Außenstelle, Beschwerdeart und gesamt geben dem Benutzer einen Überblick über die Gesamtsituation.

Auswertung der Beschwerden nach Außenstellen und Beschwerdeführer:

Außenstellen / Art	TN	Doz	Adr	MA	gesamt
ZENTRALE	8	2	0	0	10
Beschwerde	5	0	0	0	5
Hinweis	1	0	0	0	1
Mangel	2	2	0	0	4
Demohausen	1	0	0	0	1
Beschwerde	1	0	0	0	1
Kinder-Club	1	0	0	0	1
Beschwerde	1	0	0	0	1

Filter Export Excel Druck

Auswertung der Beschwerden nach Außenstellen und Beschwerdezielen:

Außenstellen / Art	TN	Doz	Adr	MA	Raum	Kurs	Tag	Int.	gesamt
ZENTRALE	0	1	0	0	3	4	0	2	10
Beschwerde	0	1	0	0	0	2	0	2	5
Hinweis	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Mangel	0	0	0	0	3	1	0	0	4
Demohausen	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Kinder-Club	0	0	0	1	0	0	0	0	1

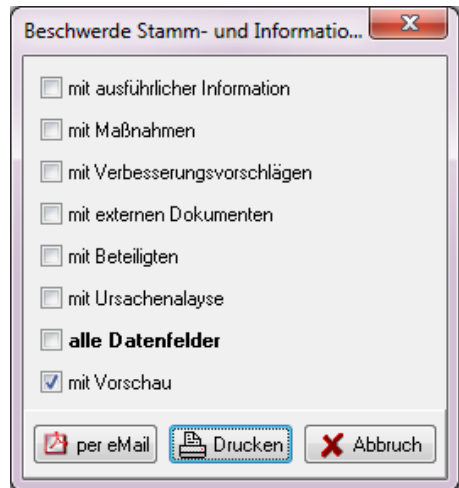
Filter Export Excel Druck



Hier erfolgt ein Sammeldruck des Stamm- und Informationsblattes aller markierten Beschwerden, wahlweise mit Druckvorschau.

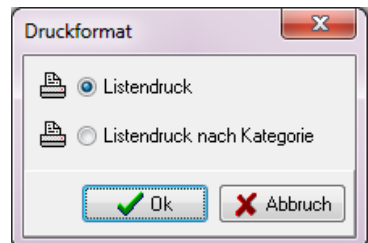
Sind keine Beschwerden markiert, werden alle gedruckt.

Zuvor kann gewählt werden, welche Daten ausgedruckt werden sollen.



Eine Übersichtsliste über die gemeldeten und gegebenenfalls noch nicht behobenen Mängel kann ausgedruckt werden.

Wahlweise kann der Ausdruck auch sortiert nach Kategorie erfolgen.



Allgemeines zur Bedienung:

In der Gesamtübersicht der Beschwerden unter „Extras“ kann mit Klick auf eine Spaltenüberschrift **alphabetisch** nach der jeweiligen Spalte sortiert werden.

Die **Spaltenanordnung** der Gesamtübersicht der Beschwerden unter „Extras“ kann im Menüpunkt „Einstellungen / Einstellungen für die Übersichtsbildschirme“ definiert werden.

Somit kann auch für das Beschwerdemanagement definiert werden, welche Spalten in welcher Reihenfolge und mit welchen Titeln angezeigt werden sollen.

Ein **Durchgriff auf die Stammdaten** der jeweils betroffenen Dozenten, Teilnehmer, Adressen, Kurse (d. h. Belegung) oder Räume aus dem Beschwerdemanagement heraus ist möglich mit einem Doppelklick in folgenden, grün hinterlegten Spalten:

- Beschwerde von
- Beschwerde über
- betrifft Kurs
- Verantwortlicher

Liegezeit (LZ): Die Liegezeit ist der Zeitraum vom Beschwerdedatum bis zur letzten Bearbeitung. Man kann z. B. auf eine Liegezeit von 10 Tagen bis zu zwei Wochen und auf den Status einschränken.

In der Gesamtübersicht der Beschwerden wird diese Liegezeit in einer eigenen Spalte errechnet und angezeigt; es kann nach dieser Liegezeit gefiltert und sortiert werden.

Erfassen einer neuen Beschwerde:

Beschwerde erfassen

Beschwerde

Team: Anmeldung

Kurztext: unfreundliche Person an der Anmeldetheke

Ausführliche Informationen: die Dame an der Anmeldetheke war unfreundlich und gereizt.

Art: Beschwerde Kategorie: Freundlichkeit

Beschwerde von

Typ: Teilnehmer

Name: Antholzner, Kerstin

Datum: 31.10.2013 um: 09:03 wie gemeldet: T

Beschwerde über

Typ: Mitarbeiter

Name: M1, Müller Anna

Verantwortlicher

Typ: Mitarbeiter

Name: FB, Burger Frida

Dateianhänge

Beschreibung

OK + per E-Mail Ok Abbruch

Beschwerde

- Team: Teams können aus der Hinterlegung (Einstellungen / Hinterlegungen Adressen) ausgewählt werden.
- Kurztext: kurzer aussagekräftiger Text zur Beschwerde für die Anzeige in Übersichtslisten.
- ausführliche Info: Textfeld zur ausführlichen Beschreibung der Beschwerde. In diesem Feld kann neben den Details der Beschwerde auch der Bearbeitungsfortschritt mit Datum und Benutzerkürzel erfasst werden.
- Beschwerde-Art: aus der Hinterlegung einzutragen, nach diesen Kriterien kann ausgewertet und gefiltert werden.
- Kategorie: aus der Hinterlegung ist eine Unterkategorie einzutragen, nach diesen Kriterien kann ausgewertet und gefiltert werden.

Beschwerde von Teilnehmer, Dozent, Adresse, Mitarbeiter: wer sich beschwert, kann (und muss, damit die Kommunikationsdaten zur Verfügung stehen) aus den jeweiligen Stammdaten ausgewählt werden.

- am: um: Eingangsdatum und Uhrzeit
- wie gemeldet: Eingangsart (persönlich, schriftlich usw.), aus der Hinterlegung einzutragen, nach diesen Kriterien kann ausgewertet und gefiltert werden.

Beschwerde über TN, Dozent, Adresse, Mitarbeiter, Kurs, Kurstag, Raum, Internes: auch dies muss aus den jeweiligen Stammdaten ausgewählt werden.

Hinweis zur Rubrik "interne Arbeitsabläufe/Organisatorisches". Für dieses Beschwerdeziel sollten dementsprechende Kategorien hinterlegt sein. Die Kategorie ist beim Anlegen einer Beschwerde ein Pflichtfeld. Die genaue Beschreibung zu einer solchen Beschwerde über interne Vorgänge sollte in die Felder "Kurztext" und "Ausführliche Information" auf der ersten Seite einer Beschwerde eingetragen werden.

Wichtige Info: Für anonyme Beschwerdeführer sollte in den Stammdaten der Teilnehmer, Dozenten, Adressen und ggf. auch

bei den Benutzern (als einmaliger Eintrag) ein Datensatz für den anonymen Beschwerdeführer angelegt werden.

- betrifft Kurs:** die Funktion zur Auswahl eines Kurses wird aktiv gesetzt, wenn bei „Beschwerde über“ die Option Teilnehmer, Kurs, Dozent oder Kurstag gewählt wurde.

Beschwerde über

Typ: Dozent

Name: Ährens, Paul

Kurs: 112-5311, Einführung in MS-Excel

Außenstelle: Demohausen

Hinweis: Für die Eingabe von Beschwerden von anonymen Teilnehmern sollte ein Teilnehmer mit dem Namen "anonym" angelegt werden. Wenn sich z. B. ein anonym Teilnehmer über den Dozenten eines Kurses beschwert, wurden in der Auswahl für das Feld "betrifft Kurs" keine Kurse gefunden, weil KuferSQL zuerst nach Kursen dieses Teilnehmers gesucht hat.

Dies wurde wie folgt geändert: Ist als Beschwerdeführer ein anonym Teilnehmer eingetragen, dann wird in der Auswahl für "betrifft Kurs" nach Kursen des Beschwerdeziels gesucht, z. B. des Dozenten. Wurde noch kein Beschwerdeziel eingetragen, kann man aus allen Kursen auswählen.

- betrifft Außenstelle:** kann aus der Hinterlegung eingetragen werden, ist im ausgewählten Kurs eine Außenstelle eingetragen, wird dieses Feld damit vorbelegt.
- Verantwortlicher** Mitarbeiter, Dozent, Adresse, Teilnehmer: muss aus den jeweiligen Stammdaten ausgewählt werden. Falls so gewünscht, kann in den Zentralen Einstellungen voreingestellt werden, dass als Verantwortlicher nur ein Mitarbeiter ausgewählt werden kann.
- Dateianhänge:** externe Dokumente können zugeordnet werden.

Eine neue Beschwerde kann erst mit „OK“ bestätigt werden, wenn folgende **Pflichtfelder** gefüllt wurden:

- Kurztext
- Beschwerdeart
- Kategorie
- Beschwerde von
- Beschwerde über (exklusive „betrifft Kurs“)
- ggf. Verantwortlicher, siehe Einstellungen

Hinweis: Das Eintragen und Bearbeiten einer Beschwerde wurde wie folgt optimiert:

Die Auswahlfenster, über die man eine Person, einen Kurs, einen Kurstag oder einen Kursort eintragen kann, enthalten nur Daten, die sich auf evtl. bereits eingetragene Daten beziehen.

Das heißt: Wurde z. B. unter "Beschwerde von" bereits der Teilnehmer eingetragen, der sich beschweren möchte, so werden in dem Auswahlfenster "Beschwerde über" nur die Kurse angezeigt, in denen dieser Teilnehmer angemeldet ist (auch ältere Kurse). Wurde unter "Beschwerde von" noch nichts ausgewählt, so kann man aus allen Kursen auswählen.

Hinweis 2: Das Erfassen und Bearbeiten von Beschwerden eines bestimmten Beschwerdeführers bzw. Beschwerdeziels kann im Rechtesystem gesperrt werden.

Soll es einem Benutzer z. B. nicht möglich sein, Beschwerden über andere Mitarbeiter einzutragen und zu bearbeiten, so tragen Sie diesem Benutzer das Menürecht „Datei / (angemeldete) Benutzer / Qualitätsmanagement (QM) / Ziel der Beschwerde / Neu“ in der Benutzerverwaltung ein. Beachten Sie dazu auch die Möglichkeit zum Sperren einzelner Beschwerden, die nachfolgend bei den Stammdaten der Beschwerde unter „Berechtigungen“ beschrieben wird!

Nach einem Klick auf „OK“ bzw. über den Button „Bearbeiten“ öffnet folgender Bildschirm zur weiteren Bearbeitung der Beschwerde.

Der Bildschirm zeigt übersichtlich alle wesentlichen Informationen zur laufenden Bearbeitung einer Beschwerde.

Ein Durchgriff auf die Stammdaten der jeweils betroffenen Dozenten, Teilnehmer, Adressen, Kurse, Räume aus dem Bearbeitungs-Bildschirm ist über Links möglich.

Der Cursor steht beim Aufruf im Textfeld „Ausführliche Informationen“.

Wichtiger Hinweis: die Tastenkombination „Strg-D“ setzt das aktuelle Tagesdatum und das Benutzerkürzel des Bearbeiters in das Textfeld. Dies funktioniert übrigens in allen Lang-Text-Feldern von KuferSQL.

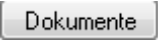
Für die Weiterleitung einer Beschwerde an den Verantwortlichen ist eine Schaltfläche neben dem Datenfeld für den Verantwortlichen eingerichtet worden, mit der sich eine neue eMail öffnet, in der bereits die eMail-Adresse des Verantwortlichen, ein vorgeschlagener Betreff (z.B. „Beschwerde – unfreundliche Bedienung“) und der Text der ausführlichen Information im Mail-Body eingetragen sind. Ist für den

Verantwortlichen keine eMail-Adresse hinterlegt, so kann das Fenster zur eMail-Weitergabe trotzdem und es kann manuell eine eMail-Adresse eingetragen werden.

Nach Klick auf diese Schaltfläche „per eMail weiterleiten“ werden die Felder „erledigt von“ und „erledigt am“ automatisch mit dem aktuellen Benutzer und dem aktuellen Datum gefüllt.

Diese Schaltfläche kann im Rechtesystem auch gesperrt werden.

Optional kann der Verantwortliche auch mit einer Wordvorlage, die unter „Einstellungen / Vorlagen für Word-Serienbriefe / Qualitätsmanagement“ hinterlegt wurde, informiert werden.

Erstellte Dokumente werden in der Dokumentenverwaltung zur Beschwerde gespeichert und können über den Button  aufgerufen werden.

Folgende weitere Einträge sind auf der 1. Seite der Beschwerde vorzunehmen:

Verantwortlicher der zuständige Mitarbeiter, Dozent bzw. Adresse (Hausmeister) ist aus den jeweiligen Stammdaten einzutragen. Durch die Wahl einer Beschwerde-Art kann der zuständige Mitarbeiter bereits vorgeschlagen sein, kann aber jederzeit noch abgeändert werden. Beschwerden können anhand des zuständigen Mitarbeiters ausgewertet und gefiltert werden.

Verwaltung

- Status: Ist in den Zentralen Einstellungen ein Beschwerde-Status auswählen, wird dieser automatisch beim Anlegen einer Beschwerde eingetragen. Der Beschwerde-Status kann verändert werden bzw. aus der Hinterlegung eingetragen werden; nach diesen Kriterien kann ausgewertet und gefiltert werden.
- Priorität: bei einer Neuanlage wird die Priorität 0 gesetzt, die manuell über die Hinterlegung von 1 bis 9 geändert werden kann, nach diesen Kriterien kann ausgewertet und gefiltert werden.
- Wiedervorlage: das Wiedervorlegedatum kann wahlweise anhand der Hinterlegung zu den Beschwerdearten automatisch gesetzt werden bzw. noch individuell abgeändert werden.

- Abschlussdatum: Wurde ein Abschlussdatum für die Beschwerde erfasst wird in Klammern die Anzahl der Tage für die Bearbeitung angezeigt.
- Qualität Bearbeitung: die Qualität der Bearbeitung einer Beschwerde kann erfasst werden, beispielsweise wie eine Beschwerde erledigt werden konnte (erfolgreich, mit Kompromiss, usw.).
Hierfür gibt es eine eigene Hinterlegung, in der diese Qualitätsstufen festgelegt werden können.

Mit dieser Schaltfläche können die Felder „Beschwerdetext“, „Beschwerdeführer“ und das „Ziel der Beschwerde“ nach einer Sicherheitsabfrage für weitere Bearbeitungen gesperrt werden.



Mit dieser Sperre sind die genannten Felder noch sichtbar, können aber nicht mehr bearbeitet werden. Datum und Kennung dessen, der diese Felder damit fixiert hat, werden protokolliert.

Beschwerde von Teilnehmer Auer, Michaela über Mitarbeiter M1, Müller Anna

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Team: Anmeldung

Kurztext: unzufrieden über Personal

Ausführliche Informationen: die Dame an der Anmeldekehe ist unhöflich und gereizt

Beschwerde von Teilnehmer **Auer, Michaela**
am: 31.10.2013, 11:55
über Mitarbeiter **M1, Müller Anna**
Bearbeiter: SU, 04.11.2013, 11:27 erfasst von: SU, 31.10.2013, 11:57
Datensatz gesperrt von SU am 04.11.2013, 11:27

Da diese Sperre nicht mehr rückgängig gemacht werden kann, kommt vorher noch eine Warnmeldung:

Bestätigung

❓ Möchten sie die Felder Beschwerdetext, Beschwerdeführer und das Ziel der Beschwerde endgültig gegen eine weitere Bearbeitung sperren?

VORSICHT: Diese Sperre kann nicht mehr rückgängig gemacht werden!

Damit kann bei Bedarf verhindert werden, dass unerwünschterweise nachträglich Änderungen am Beschwerdetext vorgenommen werden.

Auf der 2. Seite der Beschwerde können die Felder für den Beschwerdeführer und das Ziel der Beschwerde nach einer Sperre nicht mehr bearbeitet werden, siehe folgendes Beispiel:

Beschwerde von Teilnehmer Auer, Michaela über Mitarbeiter M1, Müller Anna

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Beschwerde von:
Typ: Teilnehmer
Name: Auer, Michaela
Datum: 31.10.2013 um: 11:55 wie gemeldet:

Beschwerde über:
Typ: Mitarbeiter
Name: M1, Müller Anna

Beschwerdeführer:

Beschwerdeführer informiert
Infostatus: noch nicht informiert
informiert von:
informiert am: um: 00:00
Informationsweg:

Art:
Art: Beschwerde

2. Seite der Beschwerde:

Neben dem Beschwerdeführer und dem Beschwerdeziel können hier auch die Kategorie und die Beschwerdeart bearbeitet werden.

Es kann erfasst werden, ob ein **Beschwerdeführer** über den Fortschritt der Beschwerde informiert wurde sowie ob dies schon geschehen ist.

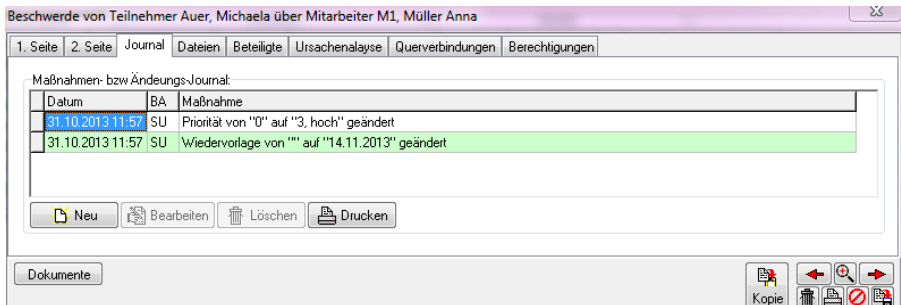
Folgende Felder werden nach dem Versand einer E-Mail, bzw. dem Versand eines Word-Dokuments automatisch mit Daten gefüllt:

- Beschwerdeführer informiert
- Infostatus (noch nicht informiert, bereits informiert)
- informiert von
- informiert am.... um...
- Informationsweg (per eMail, persönlich, schriftlich).

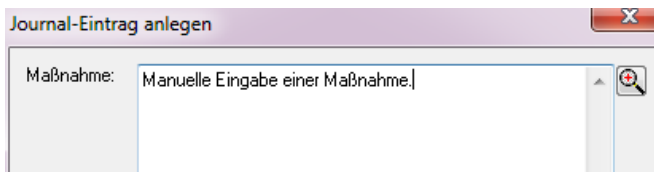
Zusätzlich werden das Benutzerkürzel und das Datum der Erfassung und der letzten Änderung gespeichert.

Journal:

Auf dieser Seite werden alle Änderungen an wichtigen Feldern der Beschwerde mit dem Bearbeiter-Kürzel und dem Datum protokolliert. Diese Einträge werden tabellarisch angezeigt und können nicht mehr gelöscht und bearbeitet werden.



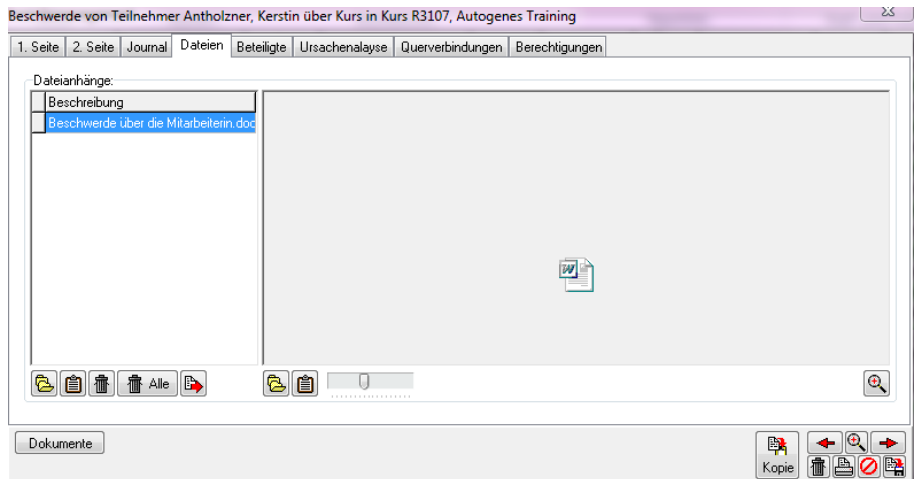
Manuell können allerdings weitere Protokoll-Einträge getätigt werden, die auch nachträglich bearbeitet und gelöscht werden können.



Für dieses Protokoll steht außerdem eine Druckmöglichkeit zur Verfügung.

Dateien:

In den Details einer Beschwerde gibt es den Reiter "Dateien". Hier können Dateien jedes beliebigen Dateityps mit der Beschwerde verlinkt werden.



Hinweis: Es sollte für diese Dateien ein separater Ordner auf dem Server erstellt werden, damit alle Benutzer auf diese externen Dokumente zugreifen können!

Diese "Datei-Links" werden tabellarisch mit einem frei zu vergebenden Stichwort aufgeführt.

Beteiligte:

Beschwerde von Teilnehmer Antholzner, Kerstin über Kurs in Kurs R3107, Autogenes Training

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Beteiligte:

Beteiligter	Typ	Beteiligungsart
FB, Burger Frida	MA	Hauptverantwortlicher

Neuen Beteiligten eintragen

Typ:

Name:

Beteiligungsart:

Im Reiter "Beteiligte" können Mitarbeiter, Dozenten, Teilnehmer und Adressen eingetragen werden, die auch an der Bearbeitung der Beschwerde beteiligt sind, beispielsweise der Vorgesetzte oder auch wer informiert wird.

Abhängig von den Einstellungen kann ein Beteiligter ggf. nur aus dem Verzeichnis der Mitarbeiter ausgewählt werden.

Zu jedem Beteiligten sollte eine Beteiligungsart eingetragen werden.

Wichtig: Der hier eingetragene Hauptverantwortliche entspricht immer dem Verantwortlichen auf der 1. Seite der Beschwerde. Egal wo dieser eingetragen oder geändert wird, es wird an beiden Stellen aktualisiert.

Ursachenanalyse:

Beschwerde von Teilnehmer Antholzner, Kerstin über Kurs in Kurs R3107, Autogenes Training

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Protokoll:

Ursache: Missverständnisse

Datum: um: 00:00

Teilgenommene Mitarbeiter

Beteiligter Mitarbeiter
FB, Burger Frida
M1, Müller Anna

Verbesserungsvorschläge:

Maßnahmen:

Hier können die an der Besprechung zur Ursachenermittlung teilnehmenden Mitarbeiter, das Protokoll, die Ursache sowie die Lösung bzw. die Maßnahmen eingetragen werden. Dabei entspricht das Feld „Maßnahmen“ dem Feld „eingeleitete Maßnahmen“ auf der 3. Seite.

Beachten Sie auch die Möglichkeit zur gesammelten Ursachenanalyse für alle miteinander verbundenen Beschwerden, die nachfolgend bei den Querverbindungen beschrieben wird!

Querverbindungen:

In den Details einer Beschwerde gibt es den Reiter "Querverbindungen". Hier können zu jeder Beschwerde beliebig viele Querverweise zu anderen Beschwerden eingetragen werden, die mit dieser aktuellen Beschwerde in Zusammenhang stehen.

Beschwerde von Teilnehmer Antholzner, Kerstin über Kurs in Kurs R3107, Autogenes Training

1. Seite 2. Seite Journal Dateien Beteiligte Ursachenanalyse **Querverbindungen** Berechtigungen

Querverbindungen:

	Nr.	von	über	über Kurs	Kurztext	am	Status
<input type="checkbox"/>	1	Anderl, Herbert	M1, Müller, Anna		Unfreundliche Bedienung	27.02.2008	

Neu
 Löschen
 Sammeländerung
 Ursachenanalyse

Über Klick auf "Neu" gelangt man in eine Auswahl von Beschwerden, die standardmäßig mit dem Schalter "Suche ähnlicher Beschwerden" eingeschränkt ist. Dabei wird nach Beschwerden gesucht, deren Kurztext, Beschwerdeführer, Beschwerdeziel oder die Angabe "betrifft Kurs" dem der aktuellen Beschwerde entsprechen.

Beschwerdemanagement

Beschwerde von	Beschwerde über	betrifft Kur	Kurztext	am	Status	LZ	Dauer	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie	P
Altenberger, Peter			Kursinhalt Deutsch Grunds	01.12.2007		0		AB, Berger, Agnes	08.12.2007	Kursinhalt stimmt	3
Cagno, Jürgen		N4919	Kursinhalt stimmt mit Kursau	17.02.2009		334		M2, Meier, Susanne	24.02.2009	Kursinhalt stimmt	5
Kinder, Hanna		P6107	Kursinhalt stimmt nicht mit K	24.04.2011		327	569	M2, Meier, Susanne	01.05.2011	Kursinhalt stimmt	5
Oswald, Susanne		I5504	Zu schnelle Durchnahme d	24.04.2011	weitergeleitet	347	576	FB, Burger, Frida	01.05.2011	Qualität des Kurs	5
Assenheimer, Annette		112-4503	Kurs entspricht nicht den \	01.12.2012		0	334	M2, Meier, Susanne	03.12.2012	Kursinhalt stimmt	5
Apollo, Martin		121-3611	Anmerkungen zum Kurs au	06.01.2013		0		M1, Müller, Anna	13.01.2013	Qualität des Kurs	5

Filter
 nur eigene
 Suche ähnlicher Beschwerden ☒

 Ok
 Abbruch

Ist dieser Schalter deaktiviert, werden wieder alle Beschwerden aufgelistet. Außerdem kann diese Auswahl über den Beschwerde-Filter eingeschränkt werden.



Wird eine Querverbindung zu einer Beschwerde eingetragen, die bereits andere Querverbindungen hat, so werden auch diese eingetragen. Das heißt, man geht davon aus, dass eine Beschwerde nur einer Gruppe angehören kann.



Für eine Beschwerdegruppe können gesammelt Sammeländerungen für „Verantwortlicher, Status, Priorität, Wiedervorlage-, Deadline- und Abschlussdatum, Beschwerdeart, Beschwerdekategorie und die Qualität der Bearbeitung durchgeführt werden.


Sammeländerung von 3 markierten Beschwerden


Allgemein


☐ Verantwortlicher Typ: Mitarbeiter leeren ☐


Name:  



☐ Status   leeren ☐



☐ Priorität  leeren ☐


☐ Wiedervorlage  leeren ☐

☐ Deadline  leeren ☐

☐ Abschlussdatum  leeren ☐

☐ Art   leeren ☐

☐ Kategorie   leeren ☐

☐ Qualität Bearbeitung  leeren ☐

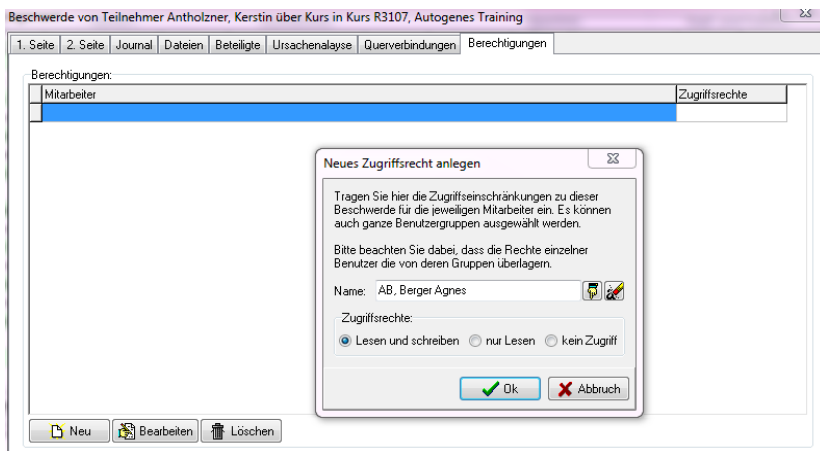
Optional können die ausgewählten Datenfelder auch geleert werden.

Für alle zusammengehörenden Beschwerden kann eine gemeinsame Ursachenanalyse durchgeführt werden. Das Fenster enthält die gleichen Eingabefelder wie bei der Ursachenanalyse für eine einzelne Beschwerde.

Die Eingaben, die über die Sammel-Ursachenanalyse vorgenommen werden, überschreiben eventuell schon bei den einzelnen Beschwerden vorhandene Angaben (wenn es z.B. ein Datumsfeld ist) bzw. werden (z.B. bei den Textfeldern) an bereits vorhandene Einträge angehängt.

Berechtigungen:

Standardmäßig sind keine expliziten Berechtigungen eingetragen, d.h. eingegebene Beschwerden können von allen Mitarbeitern, die Zugang zum Beschwerdemanagement haben, eingesehen und gegebenenfalls bearbeitet werden.



Über die Einträge auf dem Reiter „**Berechtigungen**“ ist es möglich, eine einzelne Beschwerde nur von einem oder einigen wenigen Mitarbeitern ansehen und bearbeiten zu lassen.

Dazu kann in einer Tabelle erfasst werden, welcher Mitarbeiter welche Zugriffsrechte (schreiben, lesen oder kein Zugriff) für diese Beschwerde hat.

Ist mindestens ein Benutzer mit Zugriffsrecht bei der Beschwerde eingetragen, so haben alle nicht eingetragenen Benutzer automatisch keinen Zugriff.

Die eingetragenen Zugriffsrechte werden sofort gültig, d. h. nach dem Eintragen einer Berechtigung wird die Anzeige sofort aktualisiert. Deshalb wird mit Eintragen des ersten Zugriffsrechts automatisch auch der aktuelle Benutzer mit Lese- und Schreibrechten eingetragen, damit er die Beschwerde weiterhin bearbeiten kann.

Bei allen Auswertungen werden Beschwerden, die nur von einzelnen Personen eingesehen werden dürfen, nur dann auf den Listen aufgeführt, wenn der aktuell angemeldete Benutzer mindestens Leserechte hat.

Berücksichtigen Sie, dass hier auch Berechtigungen für Gruppen vergeben werden können. Auch hier gilt, dass Gruppenrechte von den Rechten der einzelnen Benutzer überlagert werden.

3. Abruf der Beschwerden in den einzelnen Stammdaten:

In den Stammdaten der Teilnehmer, Dozenten, Adressen und Mitarbeiter wurden neue Reiter („QM“) für das Verwalten von Beschwerden integriert.

Teilnehmerstamm:

The screenshot shows a web application window titled 'Teilnehmerin Auer, Michaela (938)'. It features a navigation bar with tabs: 1. Seite, Individual, Wichtig, 2. Seite, 3. Seite, 4. Seite, Anspr., Info, Kurse, Quali., Termine, Material, QM (selected), BAMF, Market, CRM, and Kontakte. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Beschwerdeführer' and 'Ziel der Beschwerde'. Each section contains a table with columns: ID, Name, Typ, Kurztext, am, Status, Verantwortlicher, Wiedervorl., and Kategorie. In the 'Beschwerdeführer' table, the first row shows 'M1, Müller, Anna' with status 'in Arbeit'. In the 'Ziel der Beschwerde' table, the first row shows 'Beschwerde von' with status 'in Arbeit'. Below each table are buttons for 'Neu', 'Bearbeiten', 'Löschen', 'Kopieren', and 'Drucken'.

Beschwerdeführer:								
Beschwerde über	Typ	betrifft Kurs	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie
M1, Müller, Anna	MA		unzufrieden über Personal	31.10.2013	in Arbeit	FB, Burger, Frida	14.11.2013	Freundlichkeit

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Ziel der Beschwerde:								
Beschwerde von	Typ	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie	
Beschwerde von								

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Die Beschwerde-Übersicht in den Stammdaten der Dozenten, Teilnehmer und Adressen ist horizontal in die Beschwerden, bei denen der angezeigte Stammdatensatz der Beschwerdeführer ist, und zwischen den Beschwerden, die den Stammdatensatz als Ziel der Beschwerde haben, geteilt.

Somit ist es möglich, alle Beschwerden basierend zu einem Stammdatensatz auf einen Blick zu sehen.

Dozentenstamm:

Dozent Grabner, Herbert (19) (Filter aktiv)

1. Seite2. Seite3. SeiteQualiFirmaallg. Infoint. InfoKurseFächerTermineMaterialOMUrlaubKontakteGrafik 1Grafik 2Foto

Beschwerdeführer:

Beschwerde über	Typ	betrifft Kurs	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort.	Kategorie
VHS-Raum 16	Raum	H4623	Vorderes Fenster kann nicht	24.04.2011	welgeleitet	M1. Müller, Anna	01.05.2011	Fenster defekt

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Ziel der Beschwerde:

Beschwerde von	Typ	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort.	Kategorie
Biberger, Paul	TN			in Arbeit	M2. Meier, Susanne	04.11.2013	Raumtemperatur nicht in O

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Adressenstamm:

Adresse Huber Heizungsbau GmbH (26)

1. Seite2. Seite3. SeiteBranchenAnfahrtInfoAnspr. IIIITermineMaterialausgabeOMKontakteFotoSpenden-VerwaltungLogin

Beschwerdeführer:

Beschwerde über	Typ	betrifft Kurs	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort.	Kategorie
-----------------	-----	---------------	----------	----	--------	------------------	-------------	-----------

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Ziel der Beschwerde:

Beschwerde von	Typ	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort.	Kategorie
Albrecht, Gisela	Doz			in Arbeit	M1. Müller, Anna	09.11.2013	Heizung defekt

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Mängelanzeigen zum Raum:

Mit dem neuen Reiter "QM" (nach dem Reiter Grafik 2) können für den jeweiligen Raum Mängelanzeigen aufgenommen und verwaltet werden.

Raum Realschule: 1. Stock; Raum 145

1. SeiteAusstattungBestuhlungSperrz2. Seite3. SeiteAnfahrtFoto IWebInfoKurseKurstageGrafik 1Grafik 2QMKosten

Beschwerde von

Beschwerde von	Typ	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort.	Kategorie
M1. Müller, Anna	MA	Mittleres Fenster defekt	01.12.2007	erledigt	M2. Meier, Susanne	03.12.2007	Fenster defekt

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

Eine Übersichtsliste über die gemeldeten und gegebenenfalls noch nicht behobenen Mängel kann ausgedruckt werden.

Die Beschwerden zu einem **Kurs** finden Sie in der Belegung unter „Extras / QM“.

Qualitätsmanagement für Kurs 112-2901, Jazz-Gymnastik

Beschwerde von	Typ	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie
▶ Scholze, Michael	TN	Unfreundliche Bedienung, keir	24.04.2011	warten auf Rückmel	FB, Burger, Frida	01.05.2011	Freundlichkeit

Neu
 Bearbeiten
 Löschen
 Kopieren
 Drucken
 Abbruch

Mit Klick auf „Bearbeiten“ erscheint auch hier der gewohnte Bearbeitungs-Bildschirm:

Beschwerde von Teilnehmer Scholze, Michael über Kurs in Kurs 112-2901, Jazz-Gymnastik

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Team:

Kurztext: Unfreundliche Bedienung, keine Beratung

Ausführliche Informationen:

Verwaltung

Status: warten auf Rückmeldung

Priorität (1-9): 5

Wiedervorlage: 01.05.2011 Deadline:

Abschlussdatum: Aufwand (in h): 0,00

Qualität Bearbeitung:

Beschwerde von Teilnehmer **Scholze, Michael**

am: 24.04.2011, 09:19
über Kurs
Bearbeiter: SU, 31.10.2013, 13:30 erfasst von: SU, 24.04.2011, 09:20

Verantwortlicher

Typ:

Name:

☐ Verantwortlichen informiert

per E-Mail weiterleiten erledigt von: am:

Dokumente

Kopie

Erweiterung der Benutzerverwaltung: In dem neuen Menüpunkt "User / (angemeldete) Benutzer" können Beschwerden, die den jeweiligen Benutzer betreffen, verwaltet werden.

Auch hier stehen die Standard-Funktionen der Neuanlage, Bearbeiten, Kopieren, Löschen und Drucken zur Verfügung.

Einstellungen und Daten für Müller Anna

1. Seite OM

Beschwerdeführer: (Bearbeitungsmodus)

Beschwerde über	betrifft Kurs	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort	Kategorie
► Realschule: 1. Stock; Rau		Mittleres Fenster defekt	03.12.2007		M2, Meier Susanne	03.12.2007	Fenster defekt

Ziel der Beschwerde:

Beschwerde von	Kurztext	am	Status	Verantwortlicher	Wiedervort	Kategorie
► Anderl, Herbert	Unfreundliche Bedienung	29.02.2008		M1, Müller Anna	29.02.2008	Allgemeines

Neu Bearbeiten Kopieren Löschen Drucken

OK Abbruch

Wichtige Hinweise:

- dazu ist die Benutzerverwaltung für eine allgemeine Ansicht geöffnet und über "User" in einem neuen Menüpunkt zugänglich gemacht worden.
- sollen aus "Schutz"-Gründen keine Beschwerden über Mitarbeiter EDV-gestützt verwaltet werden, so kann in der Benutzerverwaltung die Sperre für das Menü „User / (angemeldete) Benutzer / Qualitätsmanagement (QM) / Ziel der Beschwerde / Neu“ eingetragen werden.

Einsehen von Beschwerden, wenn der Mitarbeiter selbst betroffen ist: Damit Beschwerden, die sich gegen einen Mitarbeiter richten, in jedem Fall von diesem selbst auch eingesehen werden können (auch wenn sie z. B. nur von einem bestimmten Personenkreis zu bearbeiten ist), ist unter "User / Benutzer" ein neuer Reiter "QM" eingerichtet worden, der nur diese Beschwerden und diese hier auch nur zum Lesen (kein Schreibrecht!) anzeigt.

Ist eine Beschwerde nicht eingeschränkt in den Rechten zur Bearbeitung, dann kann sie weiterhin im Reiter "QM" beim Benutzer angesehen und bearbeitet werden.

Weitere Funktionen:

Aktualisierung der Beschwerden beim Löschen von Stammdaten: Wird ein Raum, Kurs oder Kurstag, über den eine Beschwerde erfasst ist, aus dem Datenbestand gelöscht, so werden die Beschwerden über diesen Raum, Kurs bzw. Kurstag mit einer Nachfrage zu jeder einzelnen Beschwerde gelöscht.

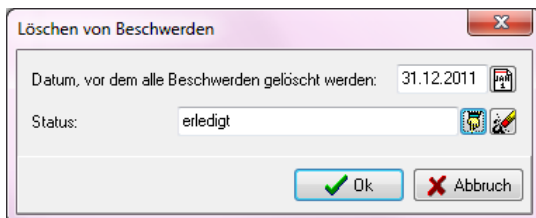
Auch wenn über einen Dozenten, Teilnehmer, Adresse oder Mitarbeiter Beschwerden erfasst sind und solche Personen gelöscht werden, werden deren Beschwerden auf Nachfrage zu jeder einzelnen Beschwerde entfernt.

Ist ein Dozent, Teilnehmer, Adresse oder Benutzer der Beschwerdeführer, so bleibt beim Löschen von solchen Personen die Beschwerde mit dem Vermerk "(Datensatz gelöscht)" erhalten.

Aktualisierung der Beschwerden beim Dublettenlöschen und Umnummerieren von Kursnummern: Menü: System / Teilnehmer-, Dozenten-, Adressdubletten entfernen: Beim Dublettenlöschen wird auch die Tabelle, die die Einträge aus dem Beschwerdemanagement speichert, aktualisiert.

Auch beim Umnummerieren von Kursnummern wird diese Tabelle aktualisiert.

Sammellöschroutine für Beschwerden: Es gibt eine Sammelöschroutine für die Beschwerden unter „System / Löschroutinen“. Damit können alle Beschwerden vor einem einzugebenden Datum und eingegrenzt auf einen anzugebenden Zustand (z.B. "erledigt") in einem Zug gelöscht werden.



Kopplung mit Feedbackbögen: Bei der Erfassung von Informationen aus den Rückläufern der Feedback-Bögen ist eine Neuerfassung von Beschwerden mit einer Übertragung von Texten in das Beschwerdemanagement möglich.

4. Weitere Planungen (Stand 06.11.13):

Individueller Filter für jeden Benutzer: In der Benutzerverwaltung kann für jeden Benutzer ein individueller Filter für das Beschwerdemanagement hinterlegt werden, dessen Einschränkungen dann beim 1. Aufruf des Beschwerdemanagements verwendet werden.

Damit ist es je nach Aufgabenbereich des Mitarbeiters möglich, sich standardmäßig z. B. nur "seine" Beschwerden oder alle offenen ansehen zu können.

Wiedervorlage automatisch setzen: Wurde bei Beschwerden ein Wiedervorlagedatum gesetzt, so erscheinen diese mit dem jeweiligen Datum in der Terminverwaltung. Dort wurde hierfür eine neue Terminart eingerichtet, auf welche man auch im Filter einschränken kann.

Schnelle Erfassung eines Termineintrages mit einem Wiedervorlage-Datum: Neben den Textfeldern "Maßnahmen" und "Verbesserungsvorschläge" gibt es jeweils eine Schaltfläche, mit der ein Termineintrag mit dem jeweiligen Text und einem bestimmten Wiedervorlage-Datum eingetragen werden kann.

Damit entsteht für die einzelne Beschwerde eine 1:n Tabelle der jeweiligen Wiedervorlagen und Aktionen, die über einen Reiter abrufbar ist.

Eingabe von Beschwerden über die Homepage, Überspielung und Einlesen nach KuferSQL: Beschwerden können über die Homepage innerhalb von KuferWEB erfasst und als strukturierte XML-Email versendet werden, sodass diese von den zuständigen Mitarbeitern automatisiert nach KuferSQL eingelesen werden können.

Anzahl der bisherigen Beschwerden bei der Erfassung einer neuen Beschwerde: Beim Anlegen einer Beschwerde wird angezeigt, wie viele Beschwerden es momentan über das Ziel einer Beschwerde und vom Beschwerdeführer gibt.

Personenbezogene Statistiken zu den einzelnen Beschwerden: Im Beschwerdemanagement können Statistiken geordnet nach Personen (z. B. Dozenten), über die sich beschwert wurde, bzw. die sich beschwert haben, geordnet nach Kursen sowie nach Fachbereichen erstellt werden. Diese können dann nach Datum und/oder Anzahl sortiert werden.

Filtermöglichkeit nach dem Status: Die Filtermöglichkeit der Beschwerden ist so erweitert worden, dass man auf mehrere Status-Angaben einschränken kann bzw. auf alle außer bestimmten Status-Angaben.

D. h. im Filter blendet ein Grid für alle Status-Angaben ein, in dem man je Status-Angabe anklicken oder wegklicken kann, ob dieser angezeigt werden soll.