

---

## 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 eingetragene 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.).

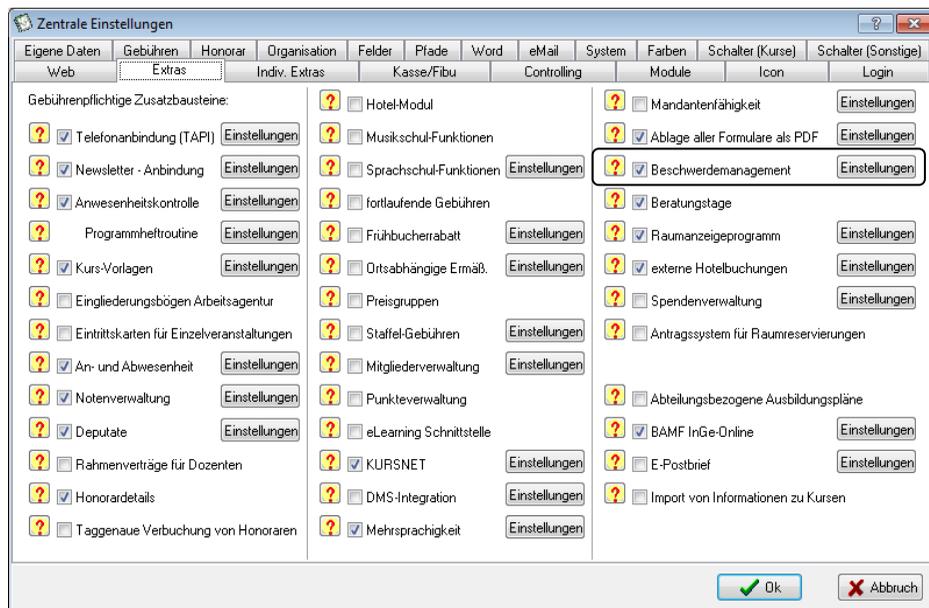
Im angezeigten Auswahl-Grid können beliebig viele Beschwerden ausgewählt werden, für die dann ein Druck oder eine Bearbeitung möglich ist. Entsprechende Auswertungen und Filter zu den Beschwerde-Einträgen stehen zur Verfügung.

**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.

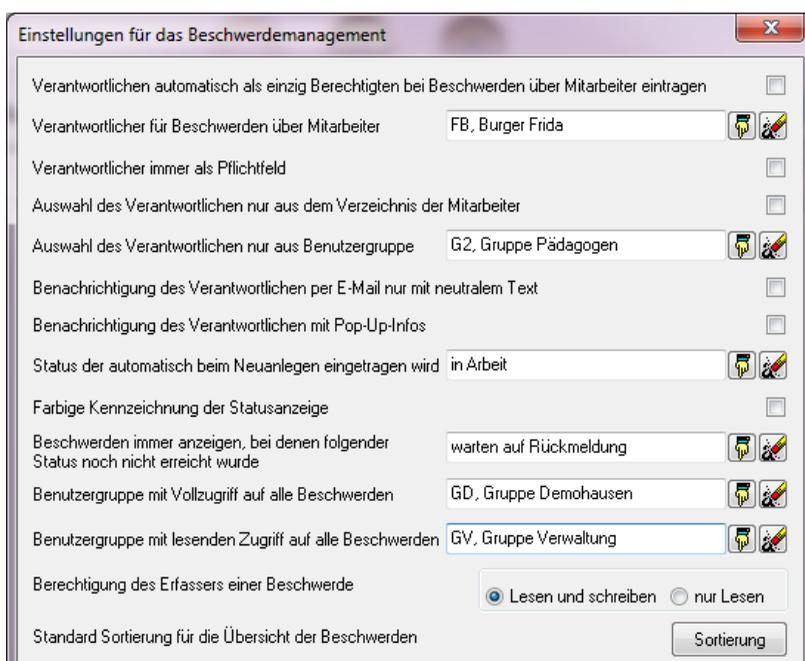


Für das Beschwerdemanagement gibt es folgende zentrale Einstellmöglichkeiten:

- **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!



- **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
- Beschwerdekategorien
- 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:**

| Art        | Weiterleitung an  | Wiedervorlage/Tage | 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  |     |            |     |

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 Wiedervorlagdatum automatisch anhand dieser Vorgabe gesetzt.

**- Beschwerdestatus:**

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

| 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  |            |     |

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

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

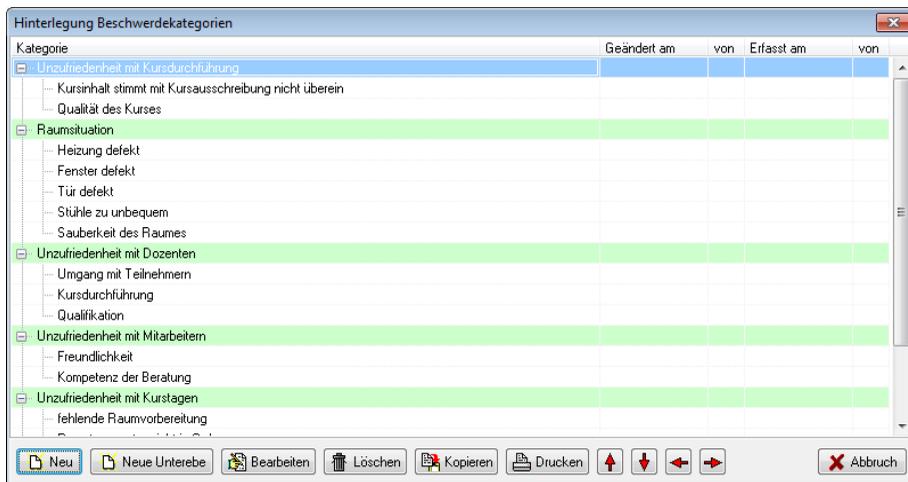
|  |   |
|--|---|
| Status:  | <input type="text" value="offen"/>  |
| Anzegefärb:  | <input type="color" value="red"/>   |
| Bearbeitet am:   | <input type="text" value="22.10.2013, 13:38"/> von: <input type="text" value="DE"/> |
| Erstellt am:   | <input type="text"/> von: <input type="text"/>                                      |
| <input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Abbruch"/> |   |

|  |   |
|--|---|
| Grundfarben:   | <input type="color" value="red"/> <input type="color" value="yellow"/> <input type="color" value="green"/> <input type="color" value="cyan"/> <input type="color" value="blue"/> <input type="color" value="magenta"/>  |
| Benutzerdefinierte Farben:   | <input type="color" value="black"/> |
| <input type="button" value="Farben definieren &gt;&gt;"/>                  |   |
| <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Abbrechen"/> |   |

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:**



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 |     |            |     |

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 |     |            |     |

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

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 |     |            |     |

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

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 08:59 | 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 08:59 | 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“.

| Beschwerde von         | Beschwerde über         | betrifft Kur | Kurztext                      | am          | Status          | LZ  | Dauer               | Verantwortlicher | Wiedervorl        | Kategorie | P |
|------------------------|-------------------------|--------------|-------------------------------|-------------|-----------------|-----|---------------------|------------------|-------------------|-----------|---|
| Bültnr, Hubert         | Albintop, Amin          |              | 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       | Kursdurchführun   | 5         |   |
| Altenberger, Nicole    | Altenberger, Peter      |              | beschwerde über altenberg     | 12.12.2007  |                 | 415 | GP, Gruppe Pädagog  | 14.12.2007       |                   | 5         |   |
| Anderl, 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, Kystyna          | Kurmann-Niedemeier,     | D5103        | Dozenten 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       | vhs-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 Aviana | 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         |   |
| Scholze, 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 Checkboxen 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 leeren

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: leeren

Art: leeren

Kategorie: leeren

Status: leeren

ohne Status: leeren

Status nicht erreicht: leeren  aktuelles Semester

Liegezeit  
Liegezeit von: 0 bis: 0  Tage  Wochen  Monate

Verantwortlicher  
Typ: leeren  nur eigene

Wiedervorlage von: leeren  bis: leeren

Deadline von: leeren  bis: leeren

Abschluss von: leeren  bis: leeren

Priorität von: 0 leeren  bis: 0 leeren

Aufwand (in h) von: 0,00 bis: 0,00

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 |
|--|------------------|-----------------------------|------------------------------|------------|----------------|----|-------|------------------|-------------|-------------------|---|
|  | Ertl, Anton      | Gymnasium; 2.Stock; FH4816A | Heizung funktioniert nicht   | 19.04.2011 | in Arbeit      |    | 912   | M1, Müller, Anna | 26.04.2011  | Heizung defekt    | 1 |
|  | Ertl, Anton      | Gymnasium; 2.Stock; FH4816A | Heizung funktioniert nicht   | 19.04.2011 | in Arbeit      |    | 0     | M1, Müller, Anna | 26.04.2011  | Heizung defekt    | 1 |
|  | Ertl, Anton      | Gymnasium; 2.Stock; FH4816A | Heizung funktioniert nicht   | 19.04.2011 | in Arbeit      |    | 0     | M1, Müller, Anna | 26.04.2011  | Heizung defekt    | 1 |
|  | Ertl, Anton      | Gymnasium; 2.Stock; FH4816A | Heizung funktioniert nicht   | 19.04.2011 | in Arbeit      |    | 0     | M1, Müller, Anna | 26.04.2011  | Heizung defekt    | 1 |
|  | Ertl, Anton      | Gymnasium; 2.Stock; FH4816A | Heizung funktioniert nicht   | 19.04.2011 | in Arbeit      |    | 0     | M1, Müller, Anna | 26.04.2011  | Heizung defekt    | 1 |
|  | Loch, Krystyna   | Kumann-Niedermeier, 05103   | Dozentin geht nicht auf alle | 24.04.2011 |                |    | 912   | M1, Müller, Anna | 01.05.2011  | Umgang mit Teil 5 |   |
|  | 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 Wortschnittstelle 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 Beschwerdeeinträge 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.

| Verfügbare Export-Variablen                        |                                |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Personendaten             |                                |
| <input type="checkbox"/> Beschwerdemanagement / QM |                                |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde von            |                                |
| <input type="checkbox"/> BVTYP                     | Typ (Teilnehmer, Dozent, etc.) |
| <input type="checkbox"/> BVNUMMER                  | Nummer                         |
| <input type="checkbox"/> BVNAME                    | Name                           |
| <input type="checkbox"/> BVAM                      | Datum                          |
| <input type="checkbox"/> BVAMTXT                   | Datum als Text                 |
| <input type="checkbox"/> BVUM                      | Uhrzeit                        |
| <input type="checkbox"/> BVMELDARTK                | Schlüssel der Meldungs-Art     |
| <input type="checkbox"/> BVMELDARTB                | Bezeichnung der Meldungs-Art   |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde über           |                                |
| <input type="checkbox"/> BUTYP                     | Typ (Teilnehmer, Dozent, etc.) |
| <input type="checkbox"/> BUNUMMER                  | Nummer                         |
| <input type="checkbox"/> BUNAME                    | Name                           |
| <input type="checkbox"/> BUKURS                    | betroffener Kurs               |
| <input type="checkbox"/> BUAUSSENST                | betroffene Außenstelle         |
| <input type="checkbox"/> Verantwortlicher          |                                |
| <input type="checkbox"/> Beschwerde                |                                |
| <input type="checkbox"/> Information               |                                |
| <input type="checkbox"/> Beteiligte                |                                |
| <input type="checkbox"/> Ursachenanalyse           |                                |

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



Es gibt bisher zwei Statistiken für das Beschwerdemanagement:

Statistik: Beschwerdemanagement

Zeitraum von: 01.02.2013 bis: 31.07.2013

Team: Verwaltung

Auswertung nach

Beschwerdeführer  Beschwerdeziel

Unterteilt nach Außenstellen

Außenstelle:

Art Kategorie Status

Art Kategorie Status

Ok Abbruch

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      |

### 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      |



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** X

**Beschwerde**

Team:

Kurztext:

Ausführliche Informationen:

Art:  Kategorie:

**Beschwerde von**

Typ:

Name:

Datum:  um:  wie gemeldet:

**Beschwerde über**

Typ:

Name:

**Verantwortlicher**

Typ:

Name:

**Dateianhänge**

|  | Beschreibung |
|--|--------------|
|  |              |

---

**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 anonymer 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 anonymer 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.

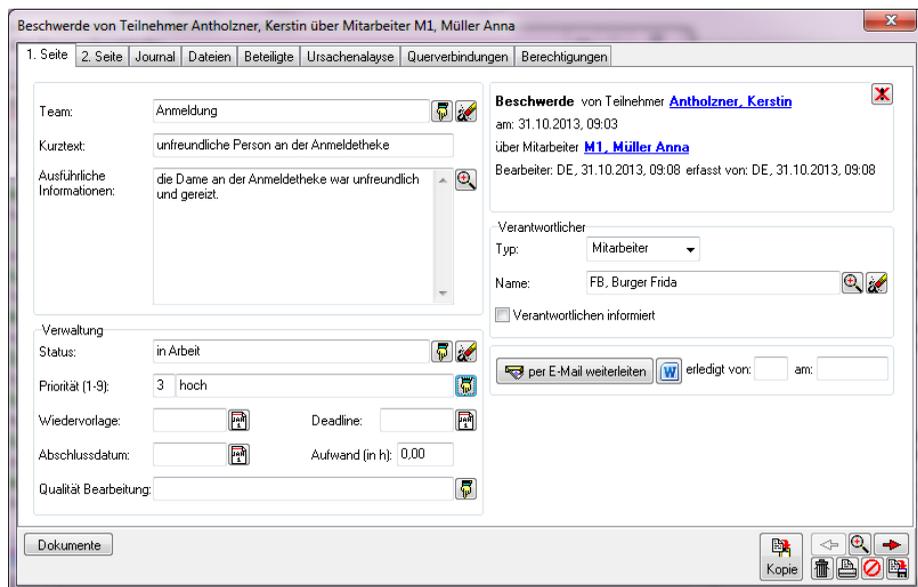
Das heißt: Wurde z. B. unter "Beschwerde von" bereits der Teilnehmer eingetragen, der sich beschweren möchte, so werden in dem Auswahlfenster "Beschwerde über" nur die Kurse angezeigt, in denen dieser Teilnehmer angemeldet ist (auch ältere Kurse). Wurde unter "Beschwerde von" noch nichts ausgewählt,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

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

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:

## 2. Seite der Beschwerde:

Beschwerde von Teilnehmer Antholzner, Kerstin über Mitarbeiter M1, Müller Anna

1. Seite 2. Seite Journal Dateien Beteiligte Ursachanalyse Querverbindungen Berechtigungen

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

Beschwerdeführer:  
Beschwerdeführer informiert  
Infostatus: noch nicht informiert  
informiert von:  
informiert am: um: 00:00  
Informationsweg:  
Art: Beschwerde  
Kategorie: Freundlichkeit

Dokumente

Kopie

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).

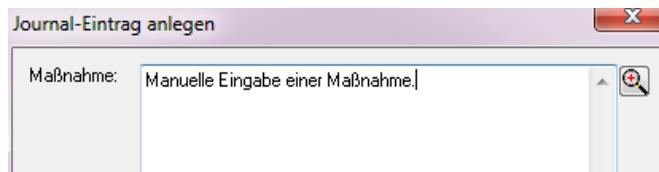
Zusätzlich werden das Benutzerkürzel und das Datum der Erfassung und der letzten Änderung gespeichert.

**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.



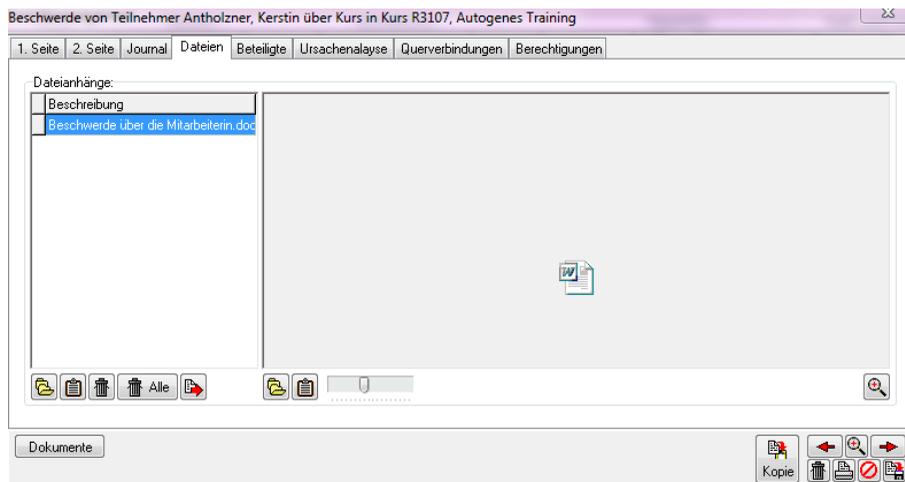
Manuell können allerdings weitere Protokoll-Einträge getätigt werden, die auch nachträglich bearbeitet und gelöscht werden können.



Für dieses Protokoll steht außerdem eine Druckmöglichkeit zur Verfügung.

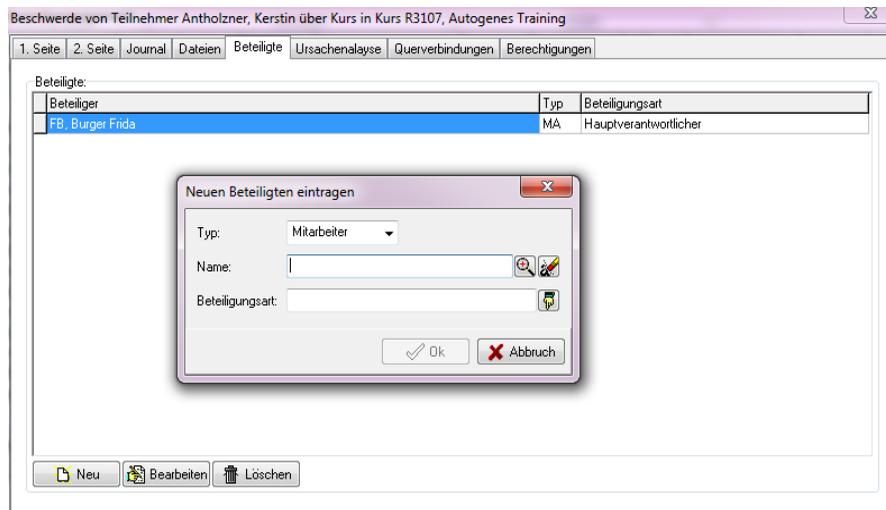
## Dateien:

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:**

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

Ursache: Missverständnisse

Datum:  um: 00:00

Teilgenommene Mitarbeiter

| Beteiligter Mitarbeiter |
|-------------------------|
| FB, Burger Frida        |
| M1, Müller Anna         |

Protokoll:

Verbesserungsvorschläge:

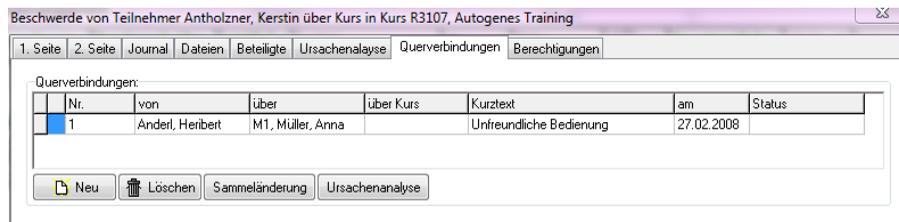
Maßnahmen:

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.



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.



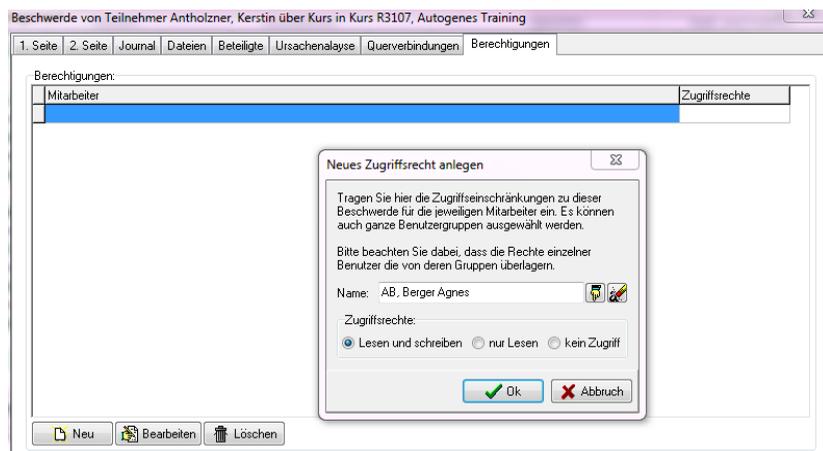
Ist dieser Schalter deaktiviert, werden wieder alle Beschwerden aufgelistet. Außerdem kann diese Auswahl über den Beschwerde-Filter eingeschränkt werden.

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.



## 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 the 'Teilnehmerin Auer, Michaela (938)' window. The navigation bar includes tabs for '1. Seite', 'Individual', 'Wichtig', '2. Seite', '3. Seite', '4. Seite', 'Anspr.', 'Info', 'Kurse', 'Quali.', 'Termine', 'Material', 'QM', 'BAMF', 'Market', 'CRM', and 'Kontakte'. The 'QM' tab is active.

**Beschwerdeführer:**

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

Buttons: Neu, Bearbeiten, Löschen, Kopieren, Drucken

**Ziel der Beschwerde:**

| Beschwerde von | Typ | Kurztext | am | Status | Verantwortlicher | Wiedervort. | Kategorie |
|----------------|-----|----------|----|--------|------------------|-------------|-----------|
|                |     |          |    |        |                  |             |           |

Buttons: 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. Seite 2. Seite 3. Seite Quali. Firma allg. Info int. Info Kurse Fächer Termine Material OM Urlaub Kontakte Grafik 1 Grafik 2 Foto I

**Beschwerdeführer:**

| Beschwerde über | Typ  | betrifft Kurs | Kurztext                    | am         | Status      | Verantwortlicher | Wiedervorl. | 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   | Wiedervorl. | 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. Seite 2. Seite 3. Seite Branchen Anfahrt Info Anspr. III Termine Materialausgabe OM Kontakte Foto Spenden-Verwaltung Login

**Beschwerdeführer:**

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

Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

**Ziel der Beschwerde:**

| Beschwerde von   | Typ | Kurztext | am | Status    | Verantwortlicher | Wiedervorl. | 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. Seite Ausstattung Bestuhlung Sperrz. 2. Seite 3. Seite Anfahrt Foto I Web Info Kurse Kurstage Grafik 1 Grafik 2 QM Kosten

**Beschwerde von**

| Beschwerde von   | Typ | Kurztext                | am         | Status   | Verantwortlicher   | Wiedervorl. | Kategorie      |
|------------------|-----|-------------------------|------------|----------|--------------------|-------------|----------------|
| M1, Müller, Anna | MA  | Milieres Fenster defekt | 01.12.2007 | erledigt | M2, Meier, Susanne | 03.12.2007  | Fenster defekt |

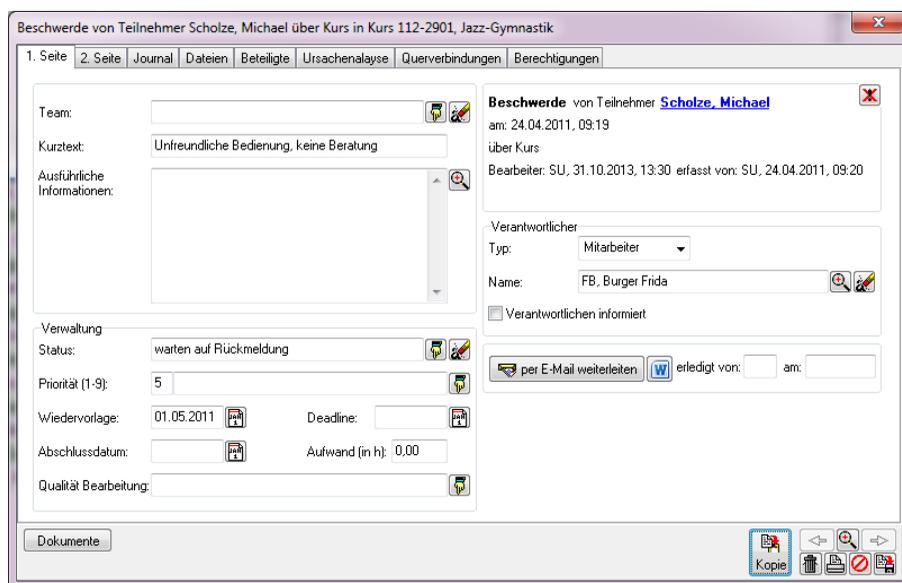
Neu Bearbeiten Löschen Kopieren Drucken

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“.



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



**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.

1. Seite OM

**Beschwerdeführer:** (Bearbeitungsmodus)

| Beschwerde über           | betrifft Kurs | Kurztext                 | am         | Status | Verantwortlicher  | Wiedervorl. | 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 | Wiedervorl. | Kategorie   |
|------------------|-------------------------|------------|--------|------------------|-------------|-------------|
| Anderl, Heribert | 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.

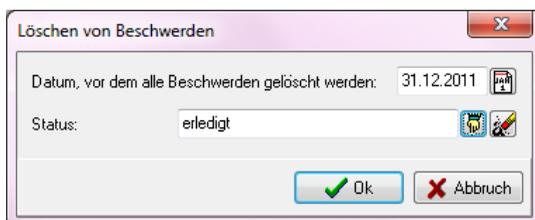
Auch wenn über einen Dozenten, Teilnehmer, Adresse oder Mitarbeiter Beschwerden erfasst sind und solche Personen gelöscht werden, werden deren Beschwerden auf Nachfrage zu jeder einzelnen Beschwerde entfernt.

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 Ummummern von Kursnummern:** Menü: System / Teilnehmer-, Dozenten-, Adressdubletten entfernen: Beim Dublettenlöschen wird auch die Tabelle, die die Einträge aus dem Beschwerdemanagement speichert, aktualisiert.

Auch beim Ummummern von Kursnummern wird diese Tabelle aktualisiert.

**Sammellöschroutine für Beschwerden:** Es gibt eine Sammellöschroutine 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 Wiedervorlagdatum 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.