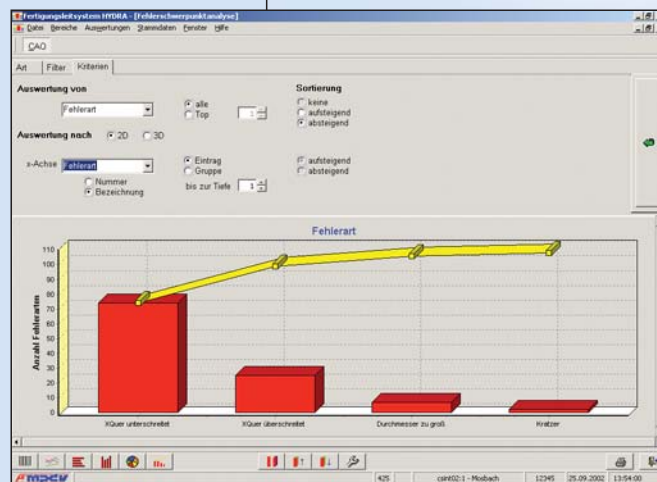


Management des réclamations assisté par Workflow

HYDRA-REK

Contrôle réception
Contrôle expédition
Contrôle prototype
SPC / Contrôle production
Acquisition de valeurs mesurées
Gestion des outils de contrôle
Gestion de réclamations
Planning des contrôles
Evaluation des fournisseurs / sous-traitants
Coûts de la qualité
Analyse des défauts récurrents
Système global d'information (GIS)

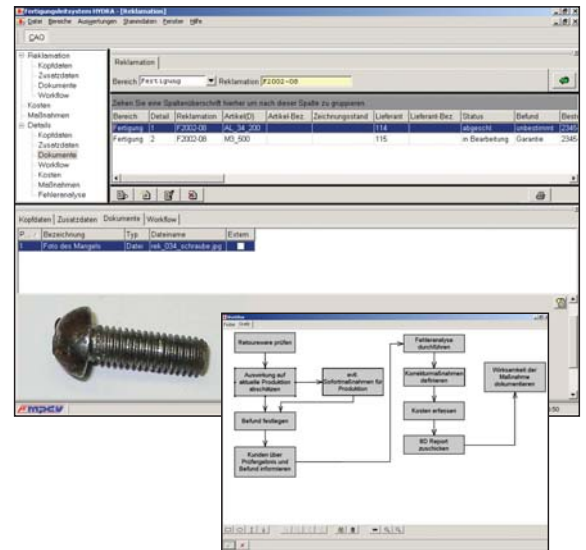


La réclamation: une opportunité!

■ HYDRA-REK

Une gestion efficace des réclamations est une priorité afin de fidéliser le client. Il appartient à l'entreprise d'informer le client dans les meilleurs délais des suites de sa réclamation. Outre la nécessité de trouver rapidement une explication satisfaisante vis-à-vis du client, il importe, afin de remédier aux causes d'un éventuel dysfonctionnement, d'acheminer la réclamation au service concerné de façon systématique et ciblée. Une stratégie conçue pour remédier aux erreurs ne pourra qu'optimiser le processus. HYDRA-REK est un support efficace dès lors qu'il s'agit de gérer et de canaliser

les réclamations externes (provenant de clients et de fournisseurs), voire internes. Toute réclamation est saisie à sa réception, ensuite traitée, analysée et finalisée. Une fois les défaillances épinglées, il est nécessaire pour y remédier, de déterminer les compétences, les délais et mesures correctives pouvant être canalisés par Workflow.



■ HYDRA-REK en détail

Afin de garantir le plus grand nombre d'informations lors de la saisie de la réclamation et son traitement ultérieur, l'utilisateur dispose de données clé calquées sur des situations réelles. Des cases à définir librement permettent en outre de saisir des données spécifiques à l'entreprise et de les disséquer ultérieurement.

Un avantage essentiel réside dans la possibilité d'introduire un fichier de non-conformités partielles qui permettra une ramification de diverses actions à entreprendre en vue de contrecarrer la réclamation principale. Le fichier "Réclamations partielles" stocke des informations complémentaires concernant les produits/articles mis en question. Le nombre des articles contrôlés et non-conformes est saisi, leur taux de non-conformité est calculé automatiquement et transcrit. Le responsable et les articles en stock sont également saisis.

Il existe la possibilité de définir pour une réclamation ou réclamation partielle des descriptifs de non-conformité, des demandes, des mesures et actions à entreprendre et de les transmettre. Afin de traiter chaque réclamation respectivement, toutes les personnes et services concernés peuvent recourir à ces informations

et les transmettre sur demande via E-mail ou par MS Outlook.

Bien évidemment, il est également possible de saisir les coûts d'une réclamation en vue d'une évaluation ultérieure. La nature des différents coûts peut être définie, comme p. ex. les coûts de broyage, les frais de remplacement/dédommagement, etc. HYDRA-REK vous propose une évaluation des défauts récurrents à l'aide d'un outil intégré. Outre un traitement des informations en fonction des types d'erreurs, des localisations et des causes de non-conformité, vous pourrez également mettre le nombre de vos réclamations en corrélation avec différents autres paramètres, tels vos clients, les points sensibles; les articles, les réf. de charge etc. Les résultats sont présentés en diagrammes à bâtons, par courbes ou sous forme de camembert, ensuite imprimés ou enregistrés sous Word ou Excel pour un traitement ultérieur.

Pour les rapports, HYDRA-REK utilise MS-Office. Des rapports-8D, des listes d'erreurs peuvent être traités sans problème par MS-Word et ensuite édités. Une composante primordiale de HYDRA-REK est le Workflow: le déroulement des processus et les actions

et/ou les activités inhérentes sont présentés graphiquement par un outil graphique intégré. Il en est ainsi pour le moment de départ, l'ordre des tâches à exécuter et la personne chargée des activités. Ainsi, toutes les situations sont traitées selon les mêmes paramètres et toutes les informations concernant la non-conformité sont immédiatement disponibles. Ainsi, le Workflow garantit une transmission correcte des tâches, mesures et actions.

■ HYDRA-REK – les grandes lignes

- Réclamations clients/fournisseurs/ réclamations internes
- Analyse arborescente des défaillances
- Saisie des coûts/évaluation
- Gestion des mesures/ contrôle des délais
- Workflow
- Evaluation détaillée/statistiques
- Intégration dans MS-Office (Rapport en 8D etc.)
- Support multimédia
- Edition Adobe® PDF
- Feedback par E-mail, Pager, SMS

MPDV Mikrolab GmbH

Römerring 1
74821 Mosbach
Allemagne
tél. + 49 (0) 62 61 - 9 20 90
fax + 49 (0) 62 61 - 1 81 39
E-Mail info@mpdv.de
Internet www.mpdv.de

Sites MPDV:

Mosbach/D, Hamburg/D,
Hamm/D, Heidelberg/D, Pforzheim/D,
Stuttgart/D, München/D, Amboise/F,
Winterthur/CH, Fort Mill/USA

© 2003 MPDV Mikrolab GmbH
réf. d'ident.: HYDRA-REK 09/2003

Les équipements et produits sont des marques déposées du fabricant ou du distributeur.

HYDRA® est une marque déposée de la MPDV Mikrolab GmbH.