



Beschwerdemanagement

Whitepaper

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Ein System für alle Stakeholder	4
3. Schritt für Schritt	5
3.1 Schritt 1: Beschwerdeführer aufbauen	5
3.2 Schritt 2: Beschwerdedetails erfassen	7
3.2.1 Beschwerdeweg	7
3.2.2 Servicebereiche	8
3.2.3 Beschwerdegründe	9
3.2.4 Ortsinformationen	9
3.2.5 Schwere der Beschwerde - Prioritäten setzen	10
3.2.6 PRM und LBA	11
3.3 Schritt 3: Kommunikation mit dem Beschwerdeführer	12
3.3.1 Übersicht des Bearbeitungsstandes	12
3.3.2 Formbriefgenerator	13
3.3.3 Dokumentenarchiv	14
3.4 Schritt 4: Bearbeitungsweg festlegen	15
3.5 Schritt 5: Bearbeitungsweg Feinsteuerung	16
3.5.1 Beschwerdeerfassung	16
3.5.2 Festlegen des Bearbeitungsweges	16
3.5.3 Aufgabenspektrum des internen Koordinators	17
3.5.4 Unterstützung durch die Fachabteilung	17
3.5.5 Beschwerdeabteilung	18
3.5.6 Weiterführende Vorgangsbearbeitung - aus Kundensicht -	18
3.6 Schritt 6: Maßnahmenmanagement	20
3.7 Schritt 7: Berichtswesen	22
3.7.1 Beschwerdespezifische Auswertungen	22
3.7.2 Standardberichte	23
3.7.3 Indikatoren und KPI's	24
4. Datenschutz	25
5. Revisionsicherheit	26

Herausgeber: Arconda Systems AG
Sportallee 6
22335 Hamburg

Redaktion: Frank Espenhain
Pascal Rohmann

Copyright: Verbreitung, Vervielfältigung und Reproduktion nur mit schriftlicher Genehmigung der Arconda Systems AG. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf digitalen Speichermedien. Alle Daten sind urheberrechtlich geschützt.

Datum: 02 / 2015

Layout&Grafik: Torben Petrina

1 Einleitung

Ganzheitliches Beschwerdemanagement

Mit dem eControl Beschwerdemanagement werden alle Tätigkeiten nachgewiesen und gesteuert, die das Unternehmen anstrengt, um ein erfolgreiches Beschwerdemanagement zu betreiben und die Zufriedenheit des Kunden bzw. des Beschwerdeführers wieder herzustellen.

Das eControl Beschwerdemanagement ist sowohl für eine zentrale Beschwerdeerfassung- und bearbeitung durch eine Beschwerdestelle als auch für eine dezentrale Bearbeitung an verschiedenen Standorten oder durch unterschiedliche Unternehmensbereiche geeignet.

Das eControl Beschwerdemanagement ist nahtlos in den betrieblichen Workflow eingebunden, wodurch die Zusammenarbeit mit den involvierten Fachbereichen entscheidend erleichtert wird. Dadurch können Sachverhalte besser analysiert werden und gezielt Präventivmaßnahmen zu dessen zukünftiger Vermeidung eingeleitet werden.

Eine Beschwerde ist oftmals ein Indikator für einen Produkt- oder Dienstleistungsmangel und damit eine wertvolle Information für das Prozessmanagement. Abhängig von der individuellen Beschwerde können diese Informationen durch die Modulintegration nachgelagert beispielsweise auch durch das Safety-, Security- oder Umweltmanagement verwendet werden.

2 Ein System für alle Stakeholder

Beschwerdeführer

Der Beschwerdeführer profitiert von einer Steigerung der Servicequalität und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit durch eine effektive Beschwerdebearbeitung und einen guten Informationsfluss.

Beschwerdeabteilung

Der Beschwerdeabteilung steht ein umfassendes Instrumentarium für die komfortable Annahme, Steuerung und Auswertung des Beschwerdeprozesses zur Verfügung.

Fachabteilung

Die Zusammenarbeit der Beschwerdeabteilung mit den Fachabteilungen wird vereinfacht und ist von einem zügigen Informationsfluss gekennzeichnet. Die Bearbeitung wird gezielt an die Fachabteilung delegiert, die ihrerseits wirksame Präventionsmaßnahmen auf der Grundlage einer Root Cause Analysis ergreifen kann.

Informationen werden - auch bei arbeitsteiligen Abläufen - revisionsicher direkt in den Beschwerdevorgang eingefügt und verdichten dessen Informationsgehalt.

Management/Stabsstelle

eControl ermöglicht die einfache Filterung von relevanten Vorgängen nach Qualitäts-, Sicherheits- oder anderen Aspekten. Die Weiterbearbeitung von Beschwerdevorgängen nach fachlichen Kriterien ohne Doppelerfassungsaufwand, Informationsverlust oder zeitliche Verzögerungen ist ein weiteres Leistungsmerkmal. Ein statistisches Instrumentarium steht für das Aufspüren von Korrelationen und den Nachweis der Wirksamkeit von Präventivmaßnahmen zur Verfügung.

3 Schritt für Schritt

3.1 Schritt 1: Beschwerdeführer aufbauen

Eine zeitnahe und aussagekräftige Mitteilung über den Bearbeitungsfortschritt einer Beschwerde wird von jedem Beschwerdeführer positiv wahrgenommen. Das Unternehmen nimmt die Beschwerde des Kunden ernst und ebnet den Weg für eine Beseitigung der Beschwerden und eine Wiederherstellung oder Verbesserung der Kundenbindung.

Die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer steht und fällt mit der Möglichkeit, diesen gezielt und korrekt ansprechen zu können. Die Mussfelder können schnell erfasst werden, jedoch stehen bei Bedarf genügend Datenfelder bereit, um alle sinnvoll nutzbaren Informationen hinterlegen zu können.

The screenshot shows a web form for entering complaint leader data. The form is titled 'Beschwerdeführer' and contains the following fields:

- Name: Mustermann
- Vorname: Thomas
- Titel: Dr. (dropdown)
- Geschlecht: männlich (dropdown)
- Alter: 36 (dropdown)
- Sprache: Deutsch (dropdown)
- Firma: (dropdown)
- MBF:
- Land: Region (dropdown)
- Adr.-Z1: Elisabethengasse 12
- Adr.-Z2: 22012 Hamburg
- Adr.-Z3: (empty)
- Kommunikationstyp 1: Brief (dropdown)
- Kommunikation 1: s. o. (text)
- Kommunikationstyp 2: Telefon privat (dropdown)
- Kommunikation 2: 0172-9494257 (text)
- Kommunikationstyp 3: (dropdown)
- Kommunikation 3: (empty)

Erkennung von Mehrfachbeschwerdeführern

Für eine adäquate Bearbeitung von Beschwerden ist es unumgänglich, dass Beschwerdeführer erkannt werden, die sich über denselben oder ähnliche Sachverhalte wiederholt beschwerten, obgleich eine Lösung der Beschwerde nicht und nur unvollständig durch das Unternehmen möglich ist. Diese Beschwerdeführer können einen erheblichen Sachbearbeitungsaufwand verursachen, sofern diese nicht als sog. Mehrfachbeschwerdeführer erkannt und mit dem Status „MBF“ (Mehrfach-Beschwerde-Führer) klassifiziert werden.

Eine weitere Problematik von Mehrfachbeschwerdeführern ergibt sich aus einem verfälschenden bzw. verwässernden Einfluss auf die Beschwerdestatistik – mit der systematischen Klassifizierung von Mehrfachbeschwerden über den Status „MB“ können diese Beschwerden bei Statistiken herausgefiltert werden.

Nach einem Klick auf die Schaltfläche **Erkennung Mehrfachbeschwerdeführer (MBF)** prüft das System bereits während der Datenerfassung eine Übereinstimmung der Datenfelder:

- Name + Vorname
- Telefonnummer
- Faxnummer
- E-Mail Adresse

Sobald eControl Beschwerden gefiltert hat, bei denen es sich um einen Mehrfachbeschwerdeführer handeln könnte, werden die Beschwerdevorgänge in einer Listenansicht dargeboten.

Sofern dem Titel und der Schilderung des Hergangs eindeutig zu entnehmen ist, dass es sich um eine Dublette handelt, muss die Checkbox „MBF“ in der aktuellen Beschwerde gesetzt werden. Bei der statistischen Auswertung besteht damit die Möglichkeit, diese Dublette zu ignorieren.

Erkennung Mehrfachbeschwerdeführer (MBF)

ID	vom	Titel	Beschwerdeführer	MBF
15516	04.02.2015	Schilderung Hergang Unangemessen hohe Parkgebühren durch Warten auf Verspätung Herr Mustermann beschwert sich über unangemessen hohe Parkgebühren, für die er den Flughafen verantwortlich macht, da diesem die Verspätung zuzurechnen sei.	Mustermann, Thomas	<input type="checkbox"/>
15517	05.02.2015	Beschwerde über Tagespauschale nach Verlust Parkkarte Kunde beklagt Verlust der Parkkarte nach Abholung seiner Ehefrau und beschwert sich über die Tagespauschale von 25 Euro.	Mustermann, Thomas	<input checked="" type="checkbox"/>

Beschwerdeführer

Name: Vorname:

Titel: Geschlecht: Alter: Sprache:

Firma: **MBF:** Land:

Adr.-Z1:

Adr.-Z2:

Adr.-Z3:

Kommunikationstyp 1: Kommunikation 1:

Kommunikationstyp 2: Kommunikation 2:

Kommunikationstyp 3:

Kommunikation 3:

3.2 Schritt 2: Beschwerdedetails erfassen

Die inhaltlich geeignete Erfassung der Beschwerde ermöglicht ein Nachvollziehen des Sachverhaltes durch Dritte. Diese Abstraktion des Sachverhaltes ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die im Dialog mit dem Kunden Fingerspitzengefühl und Kompetenz erfordert, weil Kunden, die sich beschweren, oftmals verärgert sind.

The screenshot shows a web form titled "Beschwerdeinformationen" with the following fields and values:

- Beschwerdeingang:** 05.02.2015
- Beschwerdeweg:** Telefonat
- PRM?:** Nein
- Servicebereich:** Parkgebühren
- Weiterleitung LBA?:** Nein
- Beschwerdegrund 1:** Zu teuer
- Beschwerdegrund 2:** (empty)
- Beschw. nachvollziehbar?:** Nein
- Stellungnahme vereinbart?:**
- Ortsinformationen:** (empty)
- Schwere:** 0
- Schilderung Hergang:** Kunde beklagt Verlust der Parkkarte nach Abholung Ehefrau und beschwert sich über die Tagespauschale von 25 Euro.
- Bearbeitungshinweis:** (empty)
- Forderung gestellt?:**
- Forderung: [€]:** (empty)
- Beschreibung Forderung:** (empty)

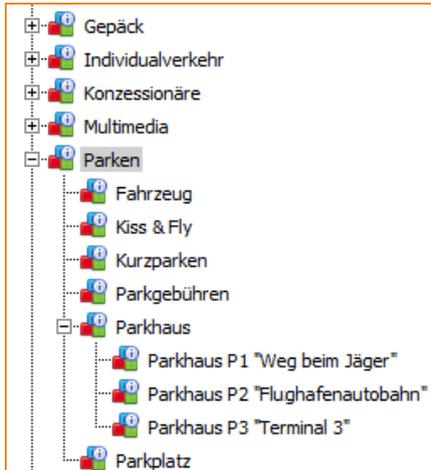
3.2.1 Beschwerdeweg

Die Beschwerdewege können unternehmensspezifisch bereitgestellt werden. Neben einem Beschwerdeingang in der Beschwerdeabteilung per E-Mail, telefonisch, per Post oder persönlich sind hier auch kundenseitig Beschwerdewege für Niederlassungen, Fachabteilungen, Informationsschalter etc. denkbar.

3.2.2 Servicebereiche

Der Servicebereich ist ein zentrales Klassifizierungskriterium. Mit dem Servicebereich wird die Organisationseinheit des Unternehmens spezifiziert, welcher die Beschwerde primär bzw. überwiegend inhaltlich zuzuordnen ist.

Die Stammdaten der Servicebereiche sind eine hierarchische Struktur, die kundenseitig frei an die Aufbauorganisation, die Produktstruktur oder andere relevante Strukturelemente des jeweiligen Unternehmens angepasst werden können.

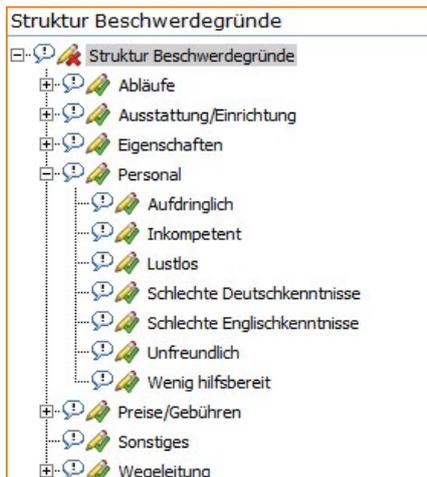


Bei dieser Baumstruktur kann ein beliebiger Knoten ausgewählt werden. Sofern die Beschwerde sich generell um das Thema „Parken“ dreht, jedoch keine geeignete Unterkategorie zugewiesen werden kann, kann der Punkt „Parken“ selektiert werden.

3.2.3 Beschwerdegründe

Oftmals überlagern sich in einer Beschwerde mehrere Beschwerdegründe, die den Beschwerdeführer dann dazu bewogen haben, die Beschwerde tatsächlich durchzuführen.

eControl bietet die Möglichkeit, individuelle hierarchische Beschwerdegründe als Stammdaten gem. der jeweiligen betrieblichen Erfordernisse zu definieren. Je Beschwerde können bei der Erfassung der Beschwerdedetails maximal 3 Beschwerdegründe zugeordnet werden.

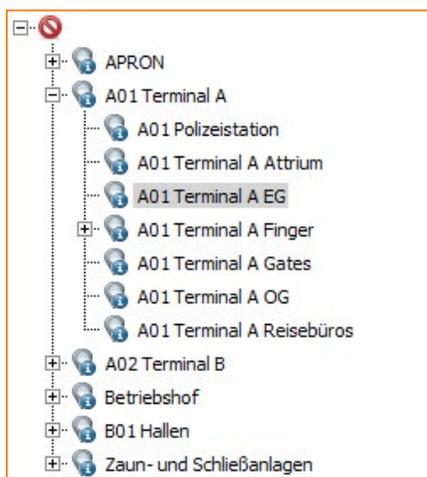


Die Klassifizierung von Betriebsbereichen und Beschwerdegründen ist ein wichtiger Baustein zur Weiterverarbeitung der Beschwerdeinformationen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) eines kundenorientierten Beschwerdemanagements (vgl. z. B. DIN EN ISO 9001:2000 Kapitel 8.5.1).

3.2.4 Ortsinformationen

Bei Bedarf können mit eControl zusätzlich Ortsinformationen aus einer hierarchisch organisierten Struktur übernommen werden.

Jeder Ort aus den Ortsinformationen entspricht einem Punkt oder einem Bereich auf einer Karte. Durch eine Zuweisung von Ortsinformationen können die Objekte, die für eine Beschwerde auslösend waren, genau identifiziert werden. Auf diese Weise kann die mit einer Korrektur- oder Präventivmaßnahme beauftragte Fachabteilung gezielt informiert werden.



Nach der Zuweisung eines Ortes kann das selektierte Objekt auf der Registerzunge „Karte“ betrachtet werden:

The screenshot shows the 'Ereignisse' (Events) application interface. At the top, there is a menu bar with 'Karte' (Map) selected. Below the menu, there are fields for 'Bezug:' (Reference) and 'Hinweis:' (Note), and a dropdown menu for 'Karte: T1 Erdgeschoss' (Map: T1 Ground Floor). A scale indicator shows 'Maßstab: 100%'. A blue instruction text reads: 'Klicken Sie auf die gewünschte Stelle auf der Karte um den Ort zu spezifizieren.' (Click on the desired location on the map to specify the location). The main area displays a detailed floor plan of an airport terminal with various rooms and areas labeled, such as 'GRAND CONCOURSE', 'EXISTING TERMINAL', 'SECURITY CHECK IN', 'BAGGAGE CLAIM', and 'BOARDING AND DEPLANING CONCOURSE'. A red circle highlights a specific area on the map. At the bottom, there is a table with the following data:

Hinweise zu den Kartenstammdaten			
Kartentyp:	Standardkarte	Dateiname:	0001000008_002.jpg
Karten-ID:	8	Erstellt am/von:	13.11.2008 16:12, SOKO
KartenCode:		Geändert am/von:	15.05.2009 16:01, ESPENWFR

Die räumliche Festlegung ermöglicht es auf Knopfdruck Hotspots, bzw. Bereiche aufzuspüren, die gehäuft in Beschwerden involviert sind, indem in der kartographischen Analyse ein Raster über die Karte gelegt wird.

3.2.5 Schwere der Beschwerde - Prioritäten setzen

Durch außergewöhnliche äußere Einflüsse wie Baumaßnahmen, Produkteinführungen, organisatorische Änderungen bzw. Umstrukturierungen können gehäuft Beschwerden von Kunden auftreten, die nicht alle zeitgleich bearbeitet werden können. Die Priorisierung von Beschwerden ermöglicht es, eine grundsätzliche Rangfolge zu schaffen, die von der Fach- oder Beschwerdeabteilung zur Festlegung einer Bearbeitungsreihenfolge verwendet werden kann.

Die Schwereinteilung kann kundenspezifisch individuell festgelegt werden – beispielsweise können die vorgesehenen maximalen Bearbeitungszeiten darüber gesteuert werden.

3.2.6 PRM und LBA

Im Juni 2012 wurden die Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Passengers with reduced mobility – PRM's) veröffentlicht.

Obgleich die Beschwerden von PRM's in der betrieblichen Praxis erfreulicherweise nur einen sehr kleinen Anteil am gesamten Beschwerdeaufkommen haben, bietet eControl die Möglichkeit, den PRM-Status zu erfassen um Bedürfnissen dieser Personengruppe zukünftig noch besser gerecht zu werden.

3.3 Schritt 3: Kommunikation mit dem Beschwerdeführer

Die Kommunikation mit dem - in der Regel verärgerten - Beschwerdeführer ist eine anspruchsvolle Aufgabe, bei der „Missverständnisse“ und „Kommunikationsprobleme“ durch eine geeignete Wortwahl und Formulierungen unbedingt vermieden werden müssen.

eControl erleichtert die Kommunikation mit dem Beschwerdeführer durch die Elemente

- Übersicht des Bearbeitungsstandes
- Formbriefgenerator
- Dokumentenarchiv

3.3.1 Übersicht des Bearbeitungsstandes

Das Beschwerdemanagement von eControl bietet die Möglichkeit, die Kommunikation mit dem jeweiligen Kunden zu dokumentieren. Dabei unterstützt eControl die Kommunikation mit dem Kunden durch Formbriefe, die in der Dropdown-Liste ausgewählt werden können. Zu jedem Formbrief kann ein weiterer Kurzhinweis zur stichwortartigen Beschreibung der Nachricht angefügt werden.

The screenshot displays a table with five rows, each representing a contact entry. Each row contains a contact type (e.g., 'Eingangsbestätigung Standard'), an 'Info' field with a dropdown menu, an 'Email' button, and a 'Datum Kontakt' field with a date. The 'Info 5' dropdown menu is open, showing a list of options: 'Eingangsbestätigung Standard', 'Eingangsbestätigung Baumaßnahme Terminal 3', 'Mittellung Zwischenstand', 'Mittellung Zwischenstand Fachabteilung', 'Bedauerndes Absagen', and 'Bedauerndes Absagen Geschäftsführung'. At the bottom, there is a 'Datum Abschluss:' field and a 'Bearbeitungsdauer: [Tage]' field.

Ein ausgewählter Formbrief wird automatisch im Dialog E-Mail geöffnet und steht dort für eine Weiterbearbeitung zur Verfügung:

The screenshot shows the 'Versenden' dialog box with the 'Email' tab selected. The 'An:' field is empty, and the 'CC:' field contains 'Konstantin.Sorge@arconda.de'. The 'Betreff:' field contains 'Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde'. The 'Nachricht:' field contains the following text: 'Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde vom 15.01.2015', 'Sehr geehrter Herr Meier,', 'Ihre oben genannte Beschwerde hinsichtlich des Servicebereichs Parken ist bei uns eingegangen und wird von Steffanle Schmidt bearbeitet. Über den von Ihnen geschilderten Sachverhalt werden wir uns schnellstmöglich informieren. Bitte haben Sie etwas Geduld. Wir werden uns bis spätestens zum 13.02.2015 bei Ihnen melden.', 'Mit freundlichen Grüßen,', 'Konstantin Sorge', 'Konstantin.Sorge@arconda.de', 'Kundenservice', 'Arconda Airport AG'. The 'Senden' button is visible in the top right corner.

Der Inhalt kann bei Bedarf via Copy & Paste in ein Textverarbeitungsprogramm übertragen und dort weiterbearbeitet und formatiert werden, sofern eine Versendung nicht via E-Mail sondern auf dem Postwege erfolgen soll.

3.3.2 Formbriefgenerator

Das Beschwerdemanagement von eControl bietet die Möglichkeit, für jedes Standard-Anschreiben bzw. jede Standard-E-Mail, einen individuellen Formbrief zu hinterlegen. Diese Formbriefe können mit Platzhaltern versehen werden, die bei einem Aufruf des Formbriefs systemseitig vollautomatisch mit den Feldinhalten des Beschwerdevorgangs ersetzt werden.

Für die Definition dieser personalisierten vorgangsspezifischen Anschreiben steht der Dialog „Textbausteine“ zur Verfügung.

The screenshot shows the 'Textbausteine' dialog box with the following details:

- Stammdaten:** ID: 27, Bezeichnung: Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde - Allgemein, Kurzbezeichnung: EinBest Alg Beschwerde, Kategorie: Beschwerdemanagement.
- Hinweis:** Zu verwenden beim Eingang allgemeiner Beschwerden aus den Beschwerdeereignissen.
- Text:** A rich text editor containing a template for a complaint acknowledgment letter. The text includes placeholders for customer logo, date, complaint ID, sender name, and service area.

Alle eControl Anwender sind dazu berechtigt, öffentliche Formbriefe zu verwenden und anzupassen. Das Anlegen und Bearbeiten der öffentlicher Formbriefe in den Stammdaten hingegen ist den hierzu berechtigten Anwendern vorbehalten.

Private Formbriefe sind nur für den jeweiligen Ersteller sicht- und bearbeitbar.

eControl verwaltet private und öffentliche Textbausteine. Ein öffentlicher Textbaustein kann von allen Anwendern eingereicht werden, während private Textbausteine nur die Verwendung durch den Ersteller ermöglichen. Über Benutzerrechte kann sichergestellt werden, dass öffentliche Textbausteine qualifiziert verwendet werden.

3.3.3 Dokumentenarchiv

Das Dokumentenarchiv des Beschwerdemanagements ermöglicht es, alle Dokumente eines Beschwerdevorgangs zentral mit dem Formular abzulegen.

Der Zugriff auf dieses Dokumentenarchiv wird je nach Vorgang einer der folgenden Abteilungen/ Stellen gewährt wobei höchste Anforderungen an den Datenschutz greifen:

- **Beschwerdeabteilung**
- **Fachabteilung**
- **Management/Stabsstelle**

Formbriefe können in diesem Archiv abgelegt werden, sofern die Speicherung des individuellen Wortlautes erforderlich ist. Eingehende Beschwerden, Stellungnahmen Dritter etc. können ebenfalls als Scans hinterlegt werden.

The screenshot displays the 'Ereignisse' (Incidents) application interface. The top navigation bar includes 'Ereignis', 'Karte', '2 Dokumente', 'IERC', 'Maßnahmen', '1 Rechte', 'Historie', 'METAR', and 'ObjectExplorer'. The main content area shows a document entry for ID 00015517, dated 05.02.2015 09:00, titled 'Beschwerde über Tagespauschale nach Verlust Parkkarte'. The document details include: 'Dokument ID: 20140112', 'Releasestatus: [empty]', 'Eingecheckte: [checked]', 'Aktiv: [checked]', 'Titel: 20140112 Hinterlegtes Bild: Verdreckerter Parkplatz', 'Kategorie: Beschwerde', 'Schlagworte: Beschwerdemanagement, Parkplatz', and 'Hinweis: [empty]'. The source is identified as 'IMG_1265.JPG (tmp00000000_001.jpg)'. Below the details, there is a section for 'Erstellt am/von:' and 'Geändert am/von:', followed by a preview of the document titled 'Bildschirmvorschau auf Dokument "20140112 Hinterlegtes Bild: Verdreckerter Parkplatz"' with a 'Herunterladen' button. The preview shows a photograph of a paved parking area with a dark blue car parked on the right and a metal post in the foreground. The text 'Bild angepasst!' is overlaid on the image.

3.4 Schritt 4: Bearbeitungsweg festlegen

Generell können drei unterschiedliche Bearbeitungswege abgegrenzt werden: Beschwerdeabteilung, Beschwerde- und Fachabteilung gemeinsam oder die Bearbeitung durch die Fachabteilung allein.

Der Bearbeitungsweg wird mit der Ersterfassung festgelegt und kann während der Beschwerdebearbeitung den Erfordernissen entsprechend geändert werden.

Bearbeitungsweg	Beschwerdebearbeitung durch die Beschwerdeabteilung	Beschwerdebearbeitung durch die Beschwerdeabteilung mit Unterstützung einer Fachabteilung	Beschwerdebearbeitung durch eine Fachabteilung
Kurzbeschreibung	Der Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung (Interner Koordinator) kann den Sachverhalt vollständig alleine lösen.	Der Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung (Interner Koordinator) steuert den Bearbeitungsprozess und zieht die Unterstützung einer Fachabteilung zur fachlichen Klärung heran.	Der Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung übergibt die Beschwerdebearbeitung und deren Steuerung an eine Fachabteilung, einen Betriebsbereich oder einen Standort durch entsprechende Zuweisung eines internen Koordinators.
Beschwerdeerfassung	Zentral (durch die Beschwerdeabteilung) oder dezentral durch die Fachabteilung	Zentral (durch die Beschwerdeabteilung) oder dezentral durch die Fachabteilung	Zentral (durch die Beschwerdeabteilung oder dezentral durch die Fachabteilung)
Kommunikation mit dem Beschwerdeführer sowie Steuerung und Überwachung des Beschwerdeprozesses	Beschwerdeabteilung	Beschwerdeabteilung	Fachabteilung

3.5 Schritt 5: Bearbeitungsweg Feinsteuerung

eControl verfügt über verschiedene Steuerelemente, um die Bearbeitungswege an die Erfordernisse der jeweiligen Beschwerde anzupassen.

3.5.1 Beschwerdeerfassung

Eine Beschwerde kann

- zentral
- dezentral oder als
- Mischform aus zentraler und dezentraler Variante

in eControl erfasst werden. Generell kann die Beschwerdeerfassung auf jedem Arbeitsplatz im Unternehmen vorgenommen werden. Für die Erfassung von Beschwerden wird das Benutzerrecht „Beschwerdeerfassung“ benötigt.

Sofern die Beschwerdeerfassung zentral durch die Beschwerdeabteilung vorgenommen wird, können die Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung üblicherweise alle Beschwerden einsehen und bearbeiten.

Sofern hingegen eine dezentrale Erfassung erfolgt, können die Benutzerrechte so gewählt werden, dass der Bereich „Beschwerdeannahme für Werk XY“ nur die Beschwerden einsehen kann, die von Mitarbeitern dieses Bereiches erfasst wurden.

Eine Beschwerde hat nach der Ersterfassung automatisch den Status „Erfassung“.

eControl bietet mit dem eControl Notifier die Möglichkeit, beliebige Mitarbeiter via E-Mail von der Erfassung von Beschwerden zu benachrichtigen, sofern spezifische Benachrichtigungsregeln greifen (Servicebereich, Beschwerdegrund etc...). Der Notifier informiert genau dann den Leiter der Busfahrer(= Anwender Max Mustermann), wenn eine Beschwerde für den Servicebereich Busbetrieb erfasst wird.

3.5.2 Festlegen des Bearbeitungsweges

Die Festlegung des Bearbeitungsweges wird über die Festlegung des internen Koordinators bzw. der für die Bearbeitung verantwortlichen Person vorgenommen.

Mit der Festlegung des internen Koordinators geht eine Beschwerde in den Status „in Bearbeitung“ über.

Sofern als interner Koordinator ein Mitarbeiter der Beschwerdeabteilung gewählt wird, liegt die Verantwortung für diesen Vorgang bei der Beschwerdeabteilung. Hiermit werden folgende Bearbeitungswege abgedeckt:

- Bearbeitung durch die Beschwerdeabteilung
- Bearbeitung durch die Beschwerdeabteilung mit Unterstützung einer Fachabteilung

Sofern ablauforganisatorisch feststeht, dass die vorliegende Beschwerde einschließlich aller weiteren Bearbeitungsschritte an eine Fachabteilung delegiert werden soll, ist ein Interner Koordinator aus dieser Fachabteilung zu bestimmen.

Sofern dieser Beschwerdeverantwortliche keine generellen Zugriffsrechte auf das Beschwerdemanagement hat, wird eine Berechtigung an der individuellen Beschwerde über die ereignisspezifischen Zugriffsrechte gewährt.

eControl bietet mit dem eControl Notifier die Möglichkeit, den internen Koordinator via E-Mail über die Erfassung von Beschwerden die ihm zugewiesen wurden, zu benachrichtigen:

„Informiere Max Mustermann genau dann, wenn er bei einer Beschwerde als interner Koordinator eingesetzt worden ist.“

3.5.3 Aufgabenspektrum des internen Koordinators

Der interne Koordinator ist für die Lösung und Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich. Folgende Aufgaben können abgrenzt werden:

- Sicherstellung, dass die Beschwerde entweder durch ihn selbst, durch eine interne oder eine externe Organisationseinheit gelöst wird
- Vergabe von Zugriffsberechtigungen für Fachabteilungen soweit erforderlich und unter Beachtung des Gebotes der Datensparsamkeit
- Einheitlicher Ansprechpartner für den Beschwerdeführer
- Sicherstellen, dass ein- und ausgehende Anschreiben, E-Mails etc. als Dokument hinterlegt werden, sofern die Einschätzung der Schwere der Beschwerde dieses angeraten erscheinen lässt.
- Sicherstellung, dass korrektive oder präventive Maßnahmen über das Maßnahmenmanagement eingeleitet werden
- Kontrolle des Bearbeitungsfortschritts bzw. des Beschwerdestatus
- Überwachung der Bearbeitungsdauer einer Beschwerde

3.5.4 Unterstützung durch die Fachabteilung

Die Unterstützung durch einen Fachbereich wird durch die Zuweisung eines Betriebsbereiches „Bearbeitung Bereich“ oder die Spezifikation einer Person „Verantwortlich Bereich“ festgelegt.

Ein Klick auf die Schaltflächen bzw. bewirkt, dass systemseitig geeignete Benutzerrechte für den Verantwortlichen oder den ausgewählten Betriebsbereich gesetzt werden.

The screenshot shows a web form with the following fields and buttons:

- Interner Koordinator:** A dropdown menu with the selected value "Boeing, Bodo".
- Externer Verursacher?** A checkbox that is currently unchecked.
- Ext. Orgeinheit:** A dropdown menu with a blue arrow icon on the right.
- Bearbeitung Bereich:** A dropdown menu with a blue arrow icon on the right.
- Verantwortlich Bereich:** A dropdown menu with the selected value "Ampere, Peter".
- Veröffentlichung Bereich:** A button located to the right of the "Bearbeitung Bereich" dropdown.
- Veröffentlichung Verantwortlicher:** A button located to the right of the "Verantwortlich Bereich" dropdown.

Die Zuweisung von Berechtigungen kann mehrfach hintereinander bzw. für mehrere Personen und Bereiche durchgeführt werden.

Mit der Betätigung der Schaltfläche werden additionally zusätzliche Bereiche und Personen berechtigt, zuvor vergebene Berechtigungen werden nicht entzogen. Sofern dieses erforderlich ist, kann es selbstverständlich mit wenigen Mausklicks manuell bewerkstelligt werden.

Im vorstehend aufgeführten Beispiel hat nur „Ampere, Peter“ Zugriff auf die Beschwerde. Dieser kann später entscheiden, welcher Mitarbeiter seines Bereichs die Bearbeitung tatsächlich durchführen soll und den Bereichsverantwortlichen ändern. Technisch gesehen kann er selbstständig zusätzliche Lese- und Schreibrechte an der jeweiligen Beschwerde vergeben.

3.5.5 Beschwerdeabteilung

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung werden alle Informationen zu einer Klärung des Sachverhaltes und damit zur Lösung der Beschwerde in eControl zusammengetragen. Das Beschwerdeformular wird mit externen Dokumenten und anderen Daten zu einer elektronischen Akte (eFile) zusammengefasst.

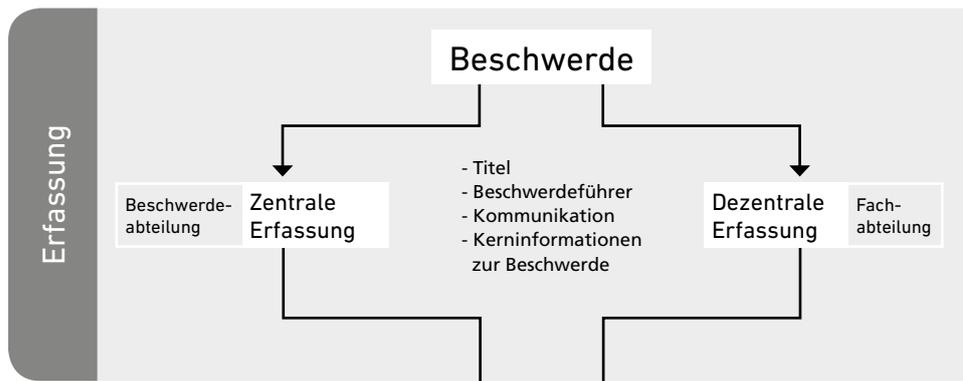
Der für die Bearbeitung verantwortliche Koordinator wird – sofern die Beschwerde dieses sinnvoll erscheinen lässt – eine Fehler/Ursachen-Analyse bzw. Root Cause Analysis durchführen, um wirkungsvolle Korrektur- und Präventivmaßnahmen zu initiieren.

Die weiteren Bearbeitungsschritte sind für den Beschwerdeführer bzw. Kunden nicht mehr relevant, so dass jetzt das Abschlussdatum der Beschwerde aus Kundensicht eingesetzt werden kann, welches für die Überwachung der Bearbeitungsdauer maßgeblich ist.

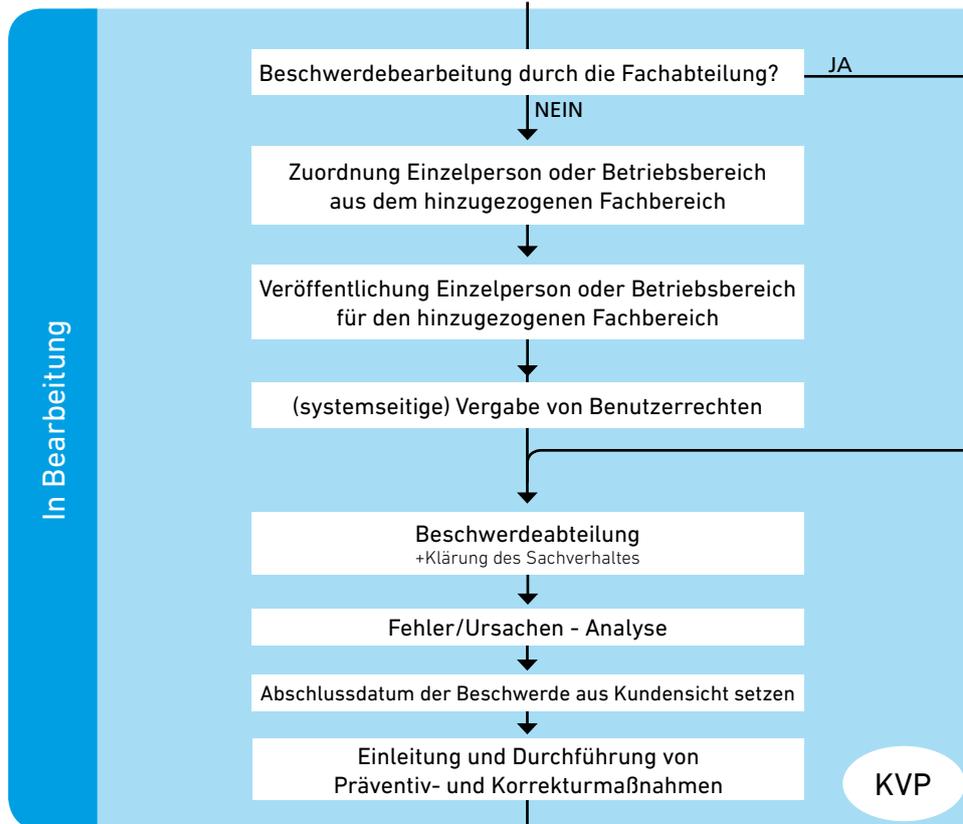
3.5.6 Weiterführende Vorgangsbearbeitung - aus Kundensicht -

Folgende Fachabteilungen nutzen - unter Beachtung von Datenschutzerfordernissen - den Datenstrom und können halbautomatisch die Beschwerdevorgänge filtern, die im Hinblick auf die jeweilige Managementfunktion von Interesse sind.

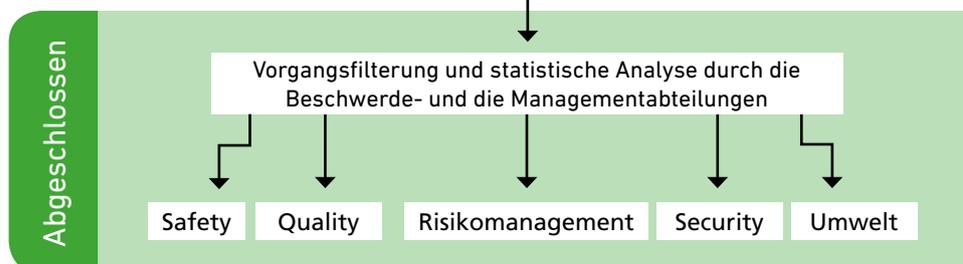
- Safety Management
- Arbeitsschutz
- Securitymanagement / Sicherheit
- Umwelt
- Risikomanagement



----- Bearbeitungsweg festlegen. Interner Koordinator? -----



----- Abschluss des Beschwerdevorgangs -----



3.6 Schritt 6: Maßnahmenmanagement

Das Maßnahmenmanagement ist das Kernstück jedes kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) und ist damit auch für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit und für die Erhöhung der Kundenbindung ausschlaggebend.

eControl stellt dem jeweils verantwortlichen internen Koordinator Datenfelder für die Dokumentation einer Fehler-Ursachen-Analyse zur Verfügung.

Im Bereich der Luftfahrt entspricht das eControl Maßnahmenmanagement den Standards der IATA, ICAO sowie den Vorschriften der EASA (u. A. Annex to ED Decision 2012/007/R v. 19.04.2012 ORA. GEN.150).

eControl führt den Anwender zu der zielgerichteten Anwendung des formalen Verfahrens - der Root Cause Analysis - und dokumentiert die Vorgehensweise zur Nachweisführung. Für eine Speicherung von Fehlern bzw. Abweichungen und deren Ursachen bzw. Analyse, sowie für die eingeleiteten Gegenmaßnahmen und auch für eine Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen stehen folgende Datenfelder zur Verfügung:

- **Ursache (root cause)**
- **Korrektivmaßnahme Ableitung (development of a corrective action)**
- **Korrektivmaßnahme Umsetzung (implementation of the corrective action taken)**
- **Korrektivmaßnahme Wirksamkeit (monitoring and evaluation of the corrective action)**

Über die Root Cause Analysis hinaus dient das eControl-Maßnahmenmanagement als Koordinationsinstrument für die Planung, Zuweisung, Verfolgung und Dokumentation aller Maßnahmen des Beschwerdemanagements, wobei sowohl verantwortliche als auch ausführende Mitarbeiter zugewiesen werden.

Diese Mitarbeiter müssen nicht den genauen Zusammenhang der Ihnen zugewiesenen Tätigkeiten zu der jeweiligen Beschwerde kennen. Von vorrangiger Bedeutung ist die genaue Beschreibung der Aufgabe als Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung.

Die Beschreibung der Maßnahmen kann grundsätzlich sowohl von den verantwortlichen als auch von den ausführenden Mitarbeitern gelesen werden. Berechtigungen an den Beschwerdevorgängen und an deren personenbezogenen Daten sind dazu nicht erforderlich.

Ein wichtiges Feature des eControl Maßnahmenmanagements ist das Benachrichtigungswesen – involvierte Mitarbeiter werden vollautomatisch von der Zuweisung, dem Abschluss von Maßnahmen und auf Wunsch auch von Terminüberschreitungen informiert.

In dem nachstehend angeführten Beispiel hat der Interne Koordinator die Durchführung von „Routinekontrollen Gepäckverfügbarkeit“ an den Mitarbeiter „Boeing, Bodo“ delegiert, der diese zusammen mit den Mitarbeitern „Consultant Jones, Richard“ und „Jumbo, Julia“ durchführen soll:

The screenshot shows the 'Ereignisse' (Events) application interface. The main window displays the details of a measure (Maßnahme) with ID 00015310, titled 'Routinekontrollen Gepäckwagenverfügbarkeit'. The measure is currently active and has a status of 'In Bearbeitung' (In Progress). The responsible person is 'Boeing, Bodo', and the implementation is delegated to 'Consultant Jones, Richard' and 'Jumbo, Julia'. The description states that the availability of baggage carts should be documented via routine checks at specific locations and times. The priority is set to 'Hoch' (High). The due date is 21.02.2015. The estimated cause is noted as 'Vermutete Ursache: Rücklauf Gepäckwagen dauert zu lange (Pfandsystem?)'.

Ereignisse ID 00015310 • 02.07.2012 15:30 • Beschwerde • Zu wenig Gepäckwagen

Stillgelegte Datensätze anzeigen

- ID 00015310
 - Routinekontrollen Gepäckwagenverfügbarkeit
 - Verlinkte Maßnahmen

Maßnahmeninformationen Benachrichtigungen Historie

ID: Aktiv

iERC:

Titel: Routinekontrollen Gepäckwagenverfügbarkeit

Beschreibung: Die Verfügbarkeit von Gepäckwagen ist über Routinekontrollen zu dokumentieren (Füllstand am Ort X zum jeweiligen Zeitpunkt). Die Kontrolle kann auf Peakzeiten beschränkt werden, die dem jeweiligen Flugplan zu entnehmen sind.

Schlagwort 1: Schlagwort 2:

Typ: Preventive Priorität: Hoch

Termin soll: 21.02.2015 Termin ist:

Status: In Bearbeitung

Verantwortlich: Boeing, Bodo Umsetzung: Consultant Jones, Richard
Jumbo, Julia

Info: Vermutete Ursache: Rücklauf Gepäckwagen dauert zu lange (Pfandsystem?)

Ext. Organisation:

Ext. Leitung:

Ext. Hinweis:

Erstellt am/von:

Geändert am/von:

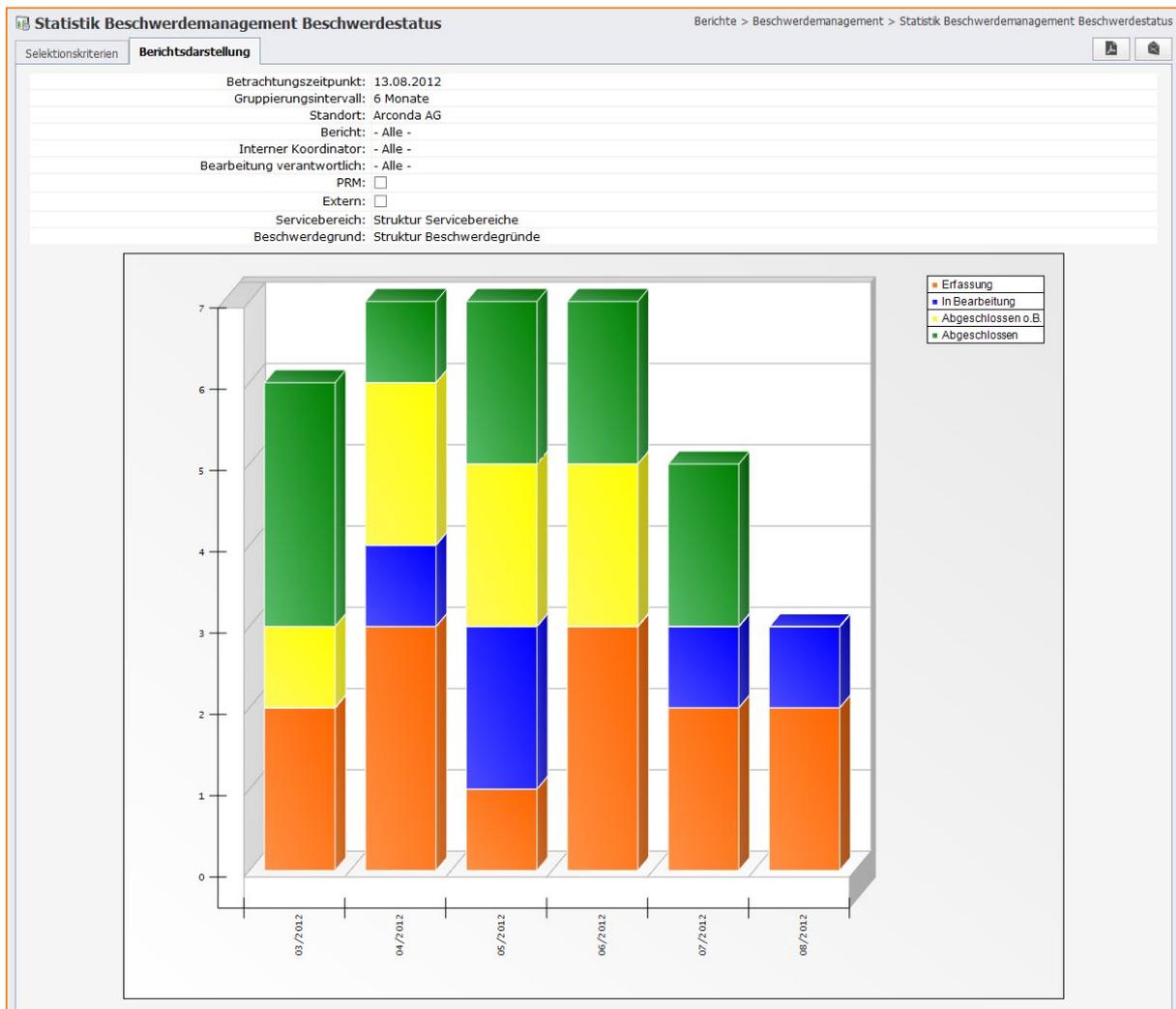
3.7 Schritt 7: Berichtswesen

Für das Reporting von Beschwerden stehen Standardberichte, Standortstatistiken und beschwerdespezifische Auswertungen bereit.

3.7.1 Beschwerdespezifische Auswertungen

Das Modul Beschwerdemanagement umfasst folgende Berichte und Statistiken:

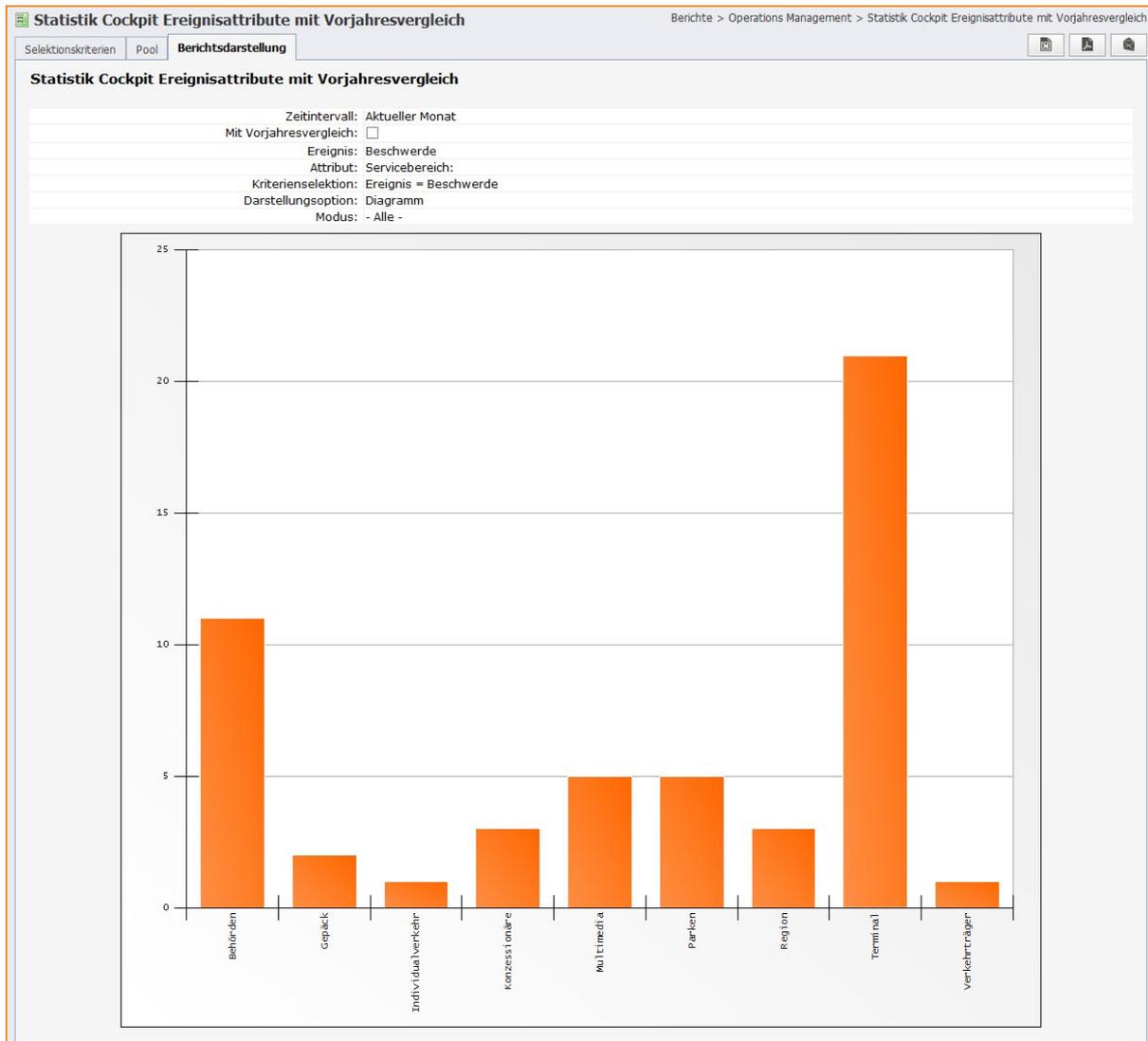
- Statistik Beschwerdemanagement Beschwerdegründe
- Statistik Beschwerdemanagement Bearbeitungsstatus
- Statistik Beschwerdemanagement Bewertung
- Statistik Beschwerdemanagement Servicebereiche
- Bericht Beschwerdedetails
- Strukturdarstellung Servicebereiche
- Strukturdarstellung Beschwerdegründe



3.7.2 Standardberichte

eControl verfügt über mehr als 150 Reportgeneratoren für Trendanalysen, Auswertungen einzelner Datenfelder, zeitliche Verteilungen u.s.w., mit denen Beschwerdedaten analysiert werden können.

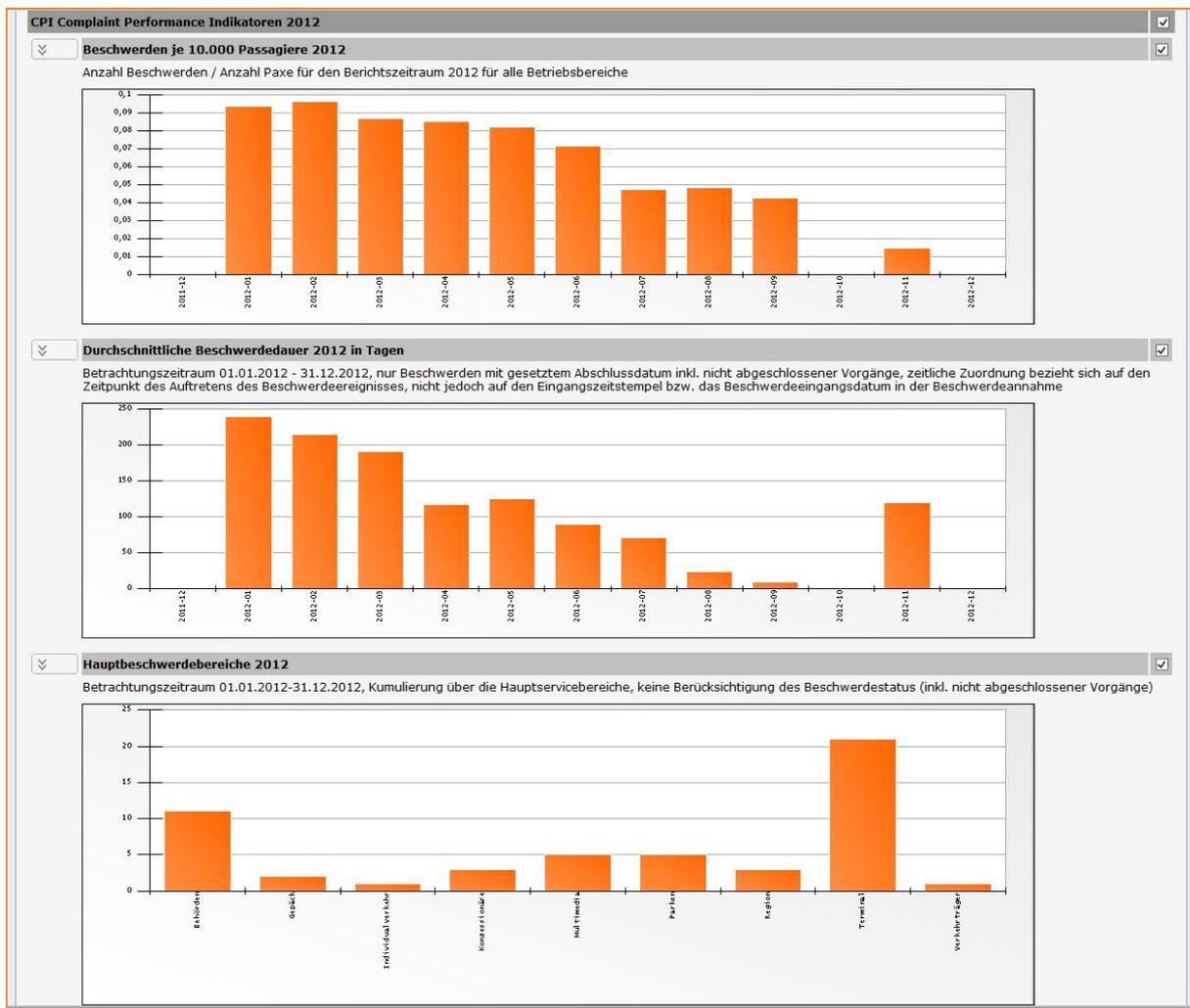
Im nachstehend angeführten Beispiel wird die durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen für alle Beschwerden ermittelt, die ein Abschlussdatum aufweisen.



3.7.3 Indikatoren und CPI's

Cockpitstatistiken ermöglichen die gezielte Veröffentlichung von laufend aktualisierten Kennzahlen und Statistiken für Systemanwender. Die Cockpits umfassen fachliche Erläuterungen und können von den zugeordneten Anwendern ohne statistische Kenntnisse abgerufen werden.

Im nachfolgend angeführten Beispiel werden Beschwerden - zugeordnet zu Hauptservicebereichen - angeführt. Cockpitstatistiken werden systemseitig vollautomatisch einmal täglich aktualisiert und stehen für die jeweils autorisierten Anwender fertig aufbereitet zur Verfügung.



4 Datenschutz

Bei der Bearbeitung von Beschwerden werden zahlreiche personenbezogene oder personenbeziehbarere Daten gespeichert.

Das System eControl verfügt als Incident-Managementsystem über unterschiedlichste Verfahren, um höchsten Datenschutzerfordernungen gerecht zu werden. Mit eControl können Datenschutz- und Prozessanforderungen so zusammengeführt werden, dass neben dem Bundesdatenschutzgesetz BDSG auch die Anforderungen der betrieblichen Mitbestimmungsgremien umfassend berücksichtigt werden können.

Generell bietet eControl:

- **Datenzugriffsrechte: Zugriffsbeschränkungen abhängig vom Eigentümer der Daten**
- **Benutzerrechte für Programmfunktionen**
- **Individuelle Ereignisrechte: gezielte Berechtigung spezieller Personen oder Personengruppen an einzelnen Vorgängen**
- **Workflowrechte: Vergabe von Lese- und Schreibrechten auf Feldebene**
- **Zeitgesteuertes Berechtigungssystem: Vermeidung unerwünschter Leistungskontrollen**
- **Freigabelogiken: Prüfungslogik für sensible Vorgänge**

5 Revisionsicherheit

Das System eControl ist vollständig revisionsicher und bietet für alle Datenerfassungen und -änderungen einen gerichtsfesten Audittrail.

Die Dokumentation sämtlicher Datenerfassungen und -änderungen wird vollautomatisch selbständig durch die zugrundeliegende Oracle™-Datenbank vorgenommen. Für jede Transaktion wird datenbankseitig festgehalten, welche Person wann welche Information erfasst hat, wobei die Datenstände vor und nach der Änderung festgehalten werden.

Für jedes elektronische Beschwerdeformular wird die Bearbeitungshistorie einschließlich E-Mail-Versendungen und automatischer Systembenachrichtigungen in einer durch den Anwender nachvollziehbaren Form bereitgestellt. eControl wahrt damit Transparenz in einer arbeitsteiligen Umgebung und erleichtert die Delegation von Verantwortung im Beschwerdemanagement:

Ereignisse Ereignisse

Ereignis Karte 1 Dokumente iERC Maßnahmen 1 Rechte **Historie** ME:AR ObjectExplorer

ID 00015517 • 05.02.2015 09:00 • Beschwerde • Beschwerde über Tagespauschale nach Verlust Parkkarte

Audittrail (Ohne Änderungszeitstempel und -user)
 Ereignisdaten
 Ereignisattribute
 Karte
 Dokumente
 iERC
 Maßnahmen
 Rechte
 Notification ()
 EMail

Typ	Datenfeld	Wert NEU	Wert ALT	Zeitstempel	Benutzer
Typ	Job-ID	In/Up	Nachrichten-Typ	Zeitstempel	Benutzer
	Benutzername	Kategorie	Email	Status	
	2514	Freihändig	frank@espenha.in	06.02.2015 18:33	Sorge, Konstantin
	Verantwortlich Bereich:	Info, Elvira	Ampere, Peter	06.02.2015 18:32	Sorge, Konstantin
	Bearbeitungshinweis:	Am 03.01.2015 telefonisch mit Herrn Bocking die Schulung des Umgangs bei verärgerten Parkkunden durchgesprochen.		06.02.2015 18:32	Sorge, Konstantin
	Bendit	ECSYS;EL	ECSYS	05.02.2015 18:59	Sorge, Konstantin
	Ereignisrechte	Ampere, Peter -> WRITE		05.02.2015 18:59	Sorge, Konstantin
	Verantwortlich Bereich:	Ampere, Peter		05.02.2015 18:59	Sorge, Konstantin
	Interner Koordinator:	Boeing, Bodo		05.02.2015 18:58	Sorge, Konstantin
	DOC1043	UPL0AD		05.02.2015 12:37	Sorge, Konstantin
	Kontakttyp 1:	Eingangsbestätigung Standard	Bedauermes Absagen	05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Datum Kontakt 1:	05.02.2015		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Kontakttyp 2:	Mitteilung Zwischenstand		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Datum Kontakt 2:	26.02.2015		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Info 2:	Prüfung mit dem Servicepartner läuft, Info bis 10.03.2015		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Kontakttyp 3:	Mitteilung Zwischenstand		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Datum Kontakt 3:	10.03.2015		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Info 3:	Endgültige Prüfung steht noch aus		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Kontakttyp 5:	Eingangsbestätigung Standard		05.02.2015 12:20	Sorge, Konstantin
	Servicebereich:	Parken	Parkgebühren	05.02.2015 10:10	Sorge, Konstantin
	Schilderung Hergang:	Kunde beklagt Verlust der Parkkarte nach Abholung Ehefrau und beschwert sich über die Tagespauschale von 25 Euro.	Kunde beklagt Verlust der Parkkarte nach Abholung Ehefrau und beschwert sich über die Tagespauschale von 25 Euro.	05.02.2015 10:10	Sorge, Konstantin
	Kontakttyp 1:	Bedauermes Absagen		05.02.2015 09:26	Sorge, Konstantin

eControl

Process Management | Operation Management | Safety Management | Audit Management | Qualification Management | Compliance Management | Environmental Bird Control Management

Kunden:



Kunden international:

