

Management-System	<input checked="" type="checkbox"/>	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITERN
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
Handbuch		PA = Prüfanweisung	
Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen			Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.
			Seite 1 von 3

1. Zweck / Ziel:

Durch die Regelung der Retouren, Reparaturen und Reklamation soll die schnelle Abarbeitung im Hause HACA ermöglicht werden.

2. Geltungsbereich

Für den Bereich VK, WZB, QS, AV, VS.


3. Beschreibung der Inhalte:

5.1 Retouren / Reparaturen
 5.2 Reklamationen

4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen


VA 4.2-VA-01 Kennzeichnung
U:\QS\Hyperlink Doku\Prozess Überprüfungen, Reparaturen und Reklamationen.docx

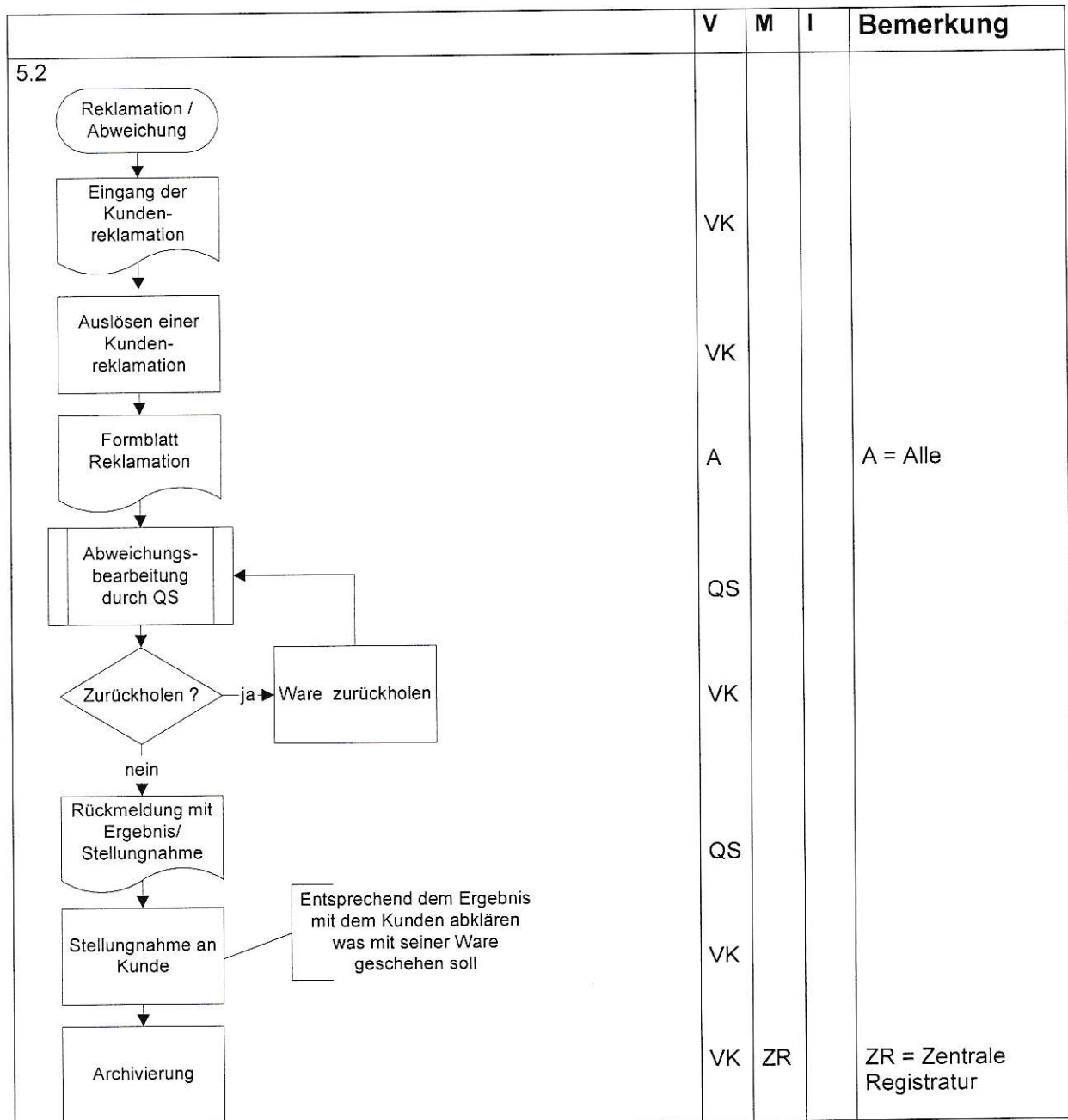
Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018

Management-System	✓	VA = Verfahrensanweisung AA = Arbeitsanweisung	 HACA LEITERN
Handbuch		FB = Formblatt PA = Prüfanweisung	
Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen			Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.
			Seite 2 von 3

5. Ablauf	V	M	I	Bemerkung
5.1				
<pre> graph TD Start([Start Reklamation/Retour]) --> Erfassen[Kundenware erfassen] Erfassen -- "Reparatur PSA" --> Analyse[Aufnahme und Analyse Durchführen WZB] Erfassen -- "Reparatur ? Retour ?" --> Pruefung{Überprüfung Ware WE Prüfung} Pruefung -- ja --> Gutschrift[Gutschrift an Kunde unter Beachtung Retouren / Aufarbeitungskosten] Pruefung -- nein --> Auftrag[Auslösen eines Aufarbeitungsauftrags] Analyse --> Ueberpruefen{Überprüfen Reparatur oder Reklamationen ? WZB} Ueberpruefen -- Reparatur --> Feststellung[Feststellung des Reparaturaufwandes] Ueberpruefen -- Reklamation --> HACA[HACA 5.1 VA-03 Abweichungen] Ueberpruefen -- "Überprüfen, Reparaturen" --> KostenVK[Kosten Entscheiden VK] Feststellung --> Wirtschaftlich{Reparatur Wirtschaftlich ?} Wirtschaftlich -- ja --> Vorschlag[Nach Kundewunsch Kostenvorschlag] Wirtschaftlich -- nein --> InfoKunde[Info an Kunde mit Angebot Neuprodukt] Vorschlag --> AuftragReparatur[Auslösen Reparaturauftrag] AuftragReparatur --> Fertigung[Fertigung, Kostenzusammenstellung] Fertigung --> Fertigmeldung[Fertigmeldung Mit Kosten] Fertigmeldung --> Versand[Auslösen des Versandes] Versand --> Rechnung[Rechnungserstellung] Rechnung --> Archiv[Archivierung] KostenVK --> HACA KostenVK --> UeberpruefungWZB[Reparatur und Überprüfung Durchführen WZB] UeberpruefungWZB --> Fehleranalyse[Fehleranalyse dokumentieren] </pre>	VK	WZB		
	VK	WZB	QS	
	VK			
	VK	AV		
	VK	QS		
	AV			
	AV			
	AV	WZB		
	VK	VS		
	VK	ZR		
				ZR = Zentrale Registratur

Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018

Management-System	<input checked="" type="checkbox"/>	VA = Verfahrensanleitung	 HACA LEITERN
Handbuch	<input type="checkbox"/>	AA = Arbeitsanleitung	
	<input type="checkbox"/>	FB = Formblatt	
	<input type="checkbox"/>	PA = Prüfanweisung	
Titel: Bearbeitung von Retouren, Reparaturen und Reklamationen			Nr.: HACA 4.1-AA-01-2 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Rekl.
			Seite 3 von 3



Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:	J.Szynfeld	Name:	O.Helwig
Datum:	21.08.2018	Datum:	21.08.2018