

# MV-CCTR

## Customer Complaints

### Top Ten Report



## Übersicht

10.09.2017

Der Customer Complaints Top Ten Report ist eine monatsbasierte Auswertung der produktbezogenen Reklamationsmengen in beliebigen Jahren. Die Reklamationszahlen werden zudem ins Verhältnis zu den produzierten Stückzahlen gesetzt. Dargestellt werden die Ergebnisse in Rangfolge-Listen, die mit Balkendiagrammen unterlegt werden. Die Ergebnisse werden dazu in verschiedenen Segmenten des Berichts übersichtlich aufbereitet. Ein Anklicken der einzelnen Balken kann bei installiertem PDAP-Client den zugehörigen Stammdatensatz zum Artikel oder Fehler per Q-Link öffnen. Gefiltert wird die Ergebnismenge durch Angabe des Auswertungsjahres und des zu betrachtenden Monats. Im Folgenden werden die einzelnen Abschnitte der Auswertung beschrieben und die Feldbezüge zur PDAP-Anwendung dargestellt.

## Inhalt

Übersicht .....	1
Erstellen von Berichten und Auswahl der Ergebnismenge .....	2
PAGE 1 .....	2
Gesamtanzahl der reklamierten Mengen.....	2
Feldbezug zur reklamierten Menge in der PDAP Anwendung.....	3
Balkenauswertung Top 10 Auswertung der Kunden-Reklamationen....	4
PAGE 2 .....	5
Percentage of Failure vs. Sales.....	5
PAGE 3 - 5 .....	6
Top 5 failures.....	6
Feldbezug zur Top 10 Auswertung zum Top 5 failures rating in der PDAP Anwendung .....	7

## Erstellen von Berichten und Auswahl der Ergebnismenge

Im Kopfbereich der Auswertung werden die Filter für das gewünschte Jahr und den Monat der Betrachtung über die Auswahllisten ausgewählt. Danach erzeugt ein Klick auf den Button "Bericht anzeigen" die Darstellung der Auswertungen. Die Voreinstellung ist der aktuelle Monat und das aktuelle Jahr für die Auswertung.

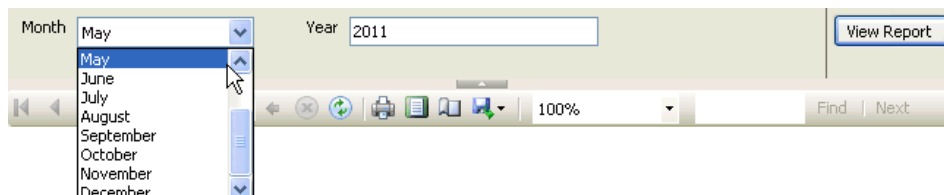


Abbildung 1: Wahl des Auswertungszeitraums

## Feldbezug zum Filter in der PDAP Anwendung

Das Datum für den Auswertungszeitraum bezieht sich auf die Angaben des Feldes "Reklamationsdatum" innerhalb des Stammdatenformulars der Reklamation, auf der Registerseite "Datenblatt" im PDAP-Client.

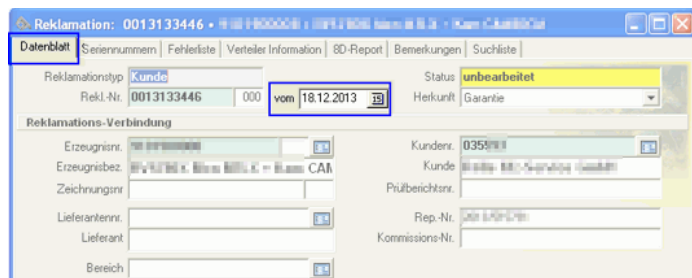


Abbildung 2: Feldbezug Datenblatt

## PAGE 1

### Gesamtanzahl der reklamierten Mengen

Die reklamierte Gesamtstückzahl der Teile im Betrachtungszeitraum wird gleich am Anfang im Kopf des Berichtes dargestellt, zusammen mit dem Auswertungsmonat und dem Jahr.

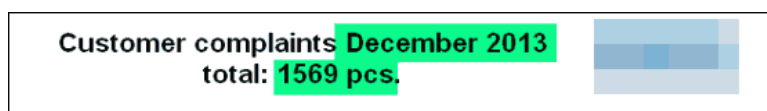


Abbildung 3: Kopfzeile Seite 1

## Feldbezug zur reklamierten Menge in der PDAP Anwendung

Die reklamierte Gesamtstückzahl bezieht sich auf die Angaben des Feldes "Rekl. Menge" innerhalb des Stammdatenformulars der Reklamation, auf der Registerseite "Datenblatt" im PDAP-Client.

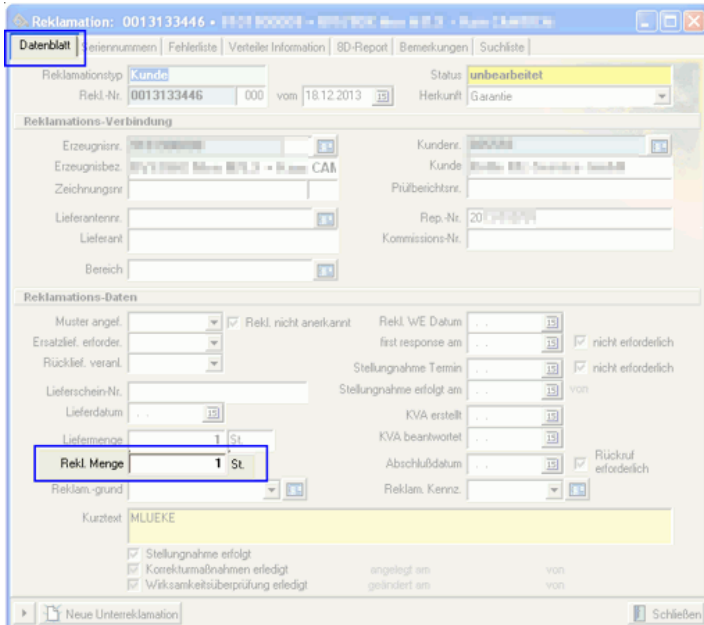


Abbildung 4: Angabe der reklamierten Menge im Datenblatt

## Top 10 Auswertung der Kunden-Reklamationen

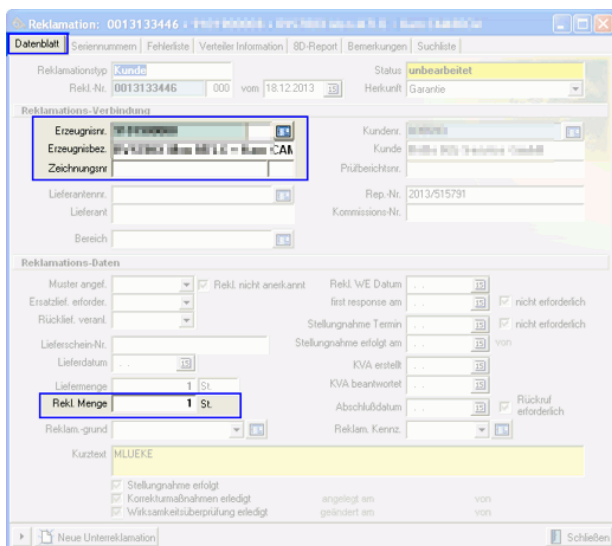
Im ersten Auswertungsteil erfolgt die Top 10 Auflistung der Artikel mit den meisten Reklamationen, nummeriert von 1 bis 10 in absteigender Reihenfolge, mit Angabe der Artikelnummer und der Bezeichnung.

	Art.-No:	type	quantity
1	9000	Eisenartikel	46
2	9102100023	MH403 Beheißbare Sitzauflage	36
3	9102100086	M7L 5" LCD-Monitor 3 Kern Eing	23
4	9102100087	MH403 Beheißbare Sitzauflage	22
5	9100200087	Geschäbberer GC100	14
6	9101170044	Investarplatte RM-IT-24	13
7	9102000019	CAM50C Packkam./Gehäuse Silber	13
8	CDP-65800	CoolFreeze 31 Liter 130Min	13
9	9102100087	M7L 7" LCD-Mon 3 Kern Eing	12
10	9102100018	M7LX 7" LCD-Mon 3 Kern Eing	10

Abbildung 5: Top 10 Rangfolge der Reklamationsmengen

## Feldbezug zur Top 10 Auswertung der Kunden-Reklamationen in der PDAP Anwendung

Art. No:	Entspricht dem Eintrag der Erzeugnis-Nr. innerhalb der Registerseite "Datenblatt" in Reklamations-Stammdatenformular.
type:	Entspricht dem Eintrag des Erzeugnisbez. innerhalb der Registerseite "Datenblatt" in Reklamations-Stammdatenformular.
quantity	Berechnet sich aus der Summe der Feldeinträge bei "Rekl. Menge" innerhalb der Registerseite "Datenblatt" in Reklamations- Stammdatenformular.



**Abbildung 6: Feldbezüge im Datenblatt**

### Balkenauswertung Top 10 Auswertung der Kunden-Reklamationen

In der Balkenauswertungen werden die Top 10 Artikel mit den meisten Reklamationen in absteigender Reihenfolge dargestellt. Die jeweils reklamierte Menge stellt den Balkenwert dar. Die Ergebnisse geben die zuvor genannte Tabelle wieder. Ein Anklicken der einzelnen Balken kann bei installiertem PDAP-Client per Q-Link den zugehörigen Stammdatensatz des Artikels im Client anzeigen.

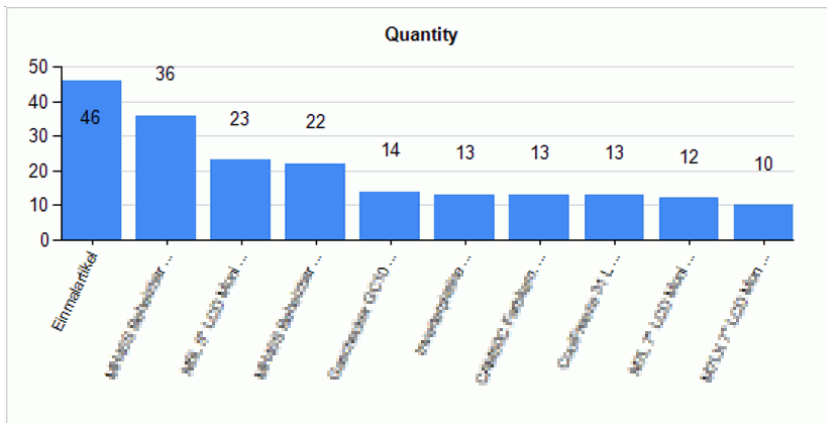


Abbildung 7: Balkenauswertung der Reklamationsmengen

### Sales Figures Report per month

Die Werte in der zweiten Tabelle sind die Fertigungszahlen der Artikel im Auswertungsmonat. Diese Werte werden vom ERP-System geliefert.

Hier die Darstellung der Tabelle in der Auswertung.

Art.-No:	type	quantity
1 9999	Einzelartikel	353
2 999999999	MHMG Behälter Sitzselle	858
3 999999999	MFL 17" LCD Monitor 2 Kern Ring	893
4 999999999	MHMG Behälter Sitzselle	2200
5 999999999	Glasdeckel GC180	540
6 999999999	CAMMG Packung /Drehwerk silver	444
7 000-99999	CoolFreeze 3l Liter 1204V	777
8 999999999	Investiplan RM-IT-34	198
9 999999999	MFL 17" LCD Monitor 2 Kern Ring	2570
10 999999999	Mini Feld plus m. für 25-43mm	

Abbildung 8: Auswertung der Fertigungszahlen

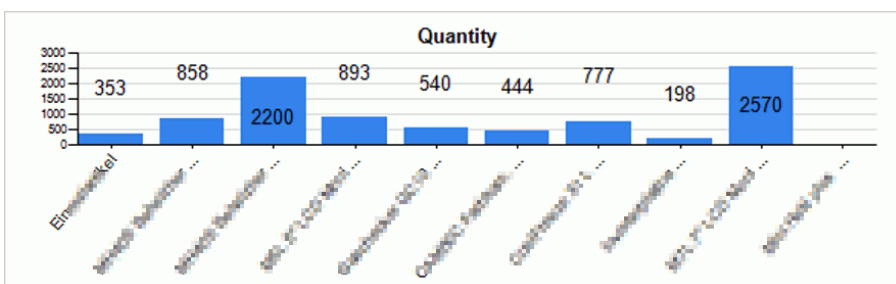


Abbildung 9: Die Fertigungszahlen im Diagramm

Diese Auswertung schließt die erste Seite des Berichtes ab.

## PAGE 2

### Percentage of Failure vs. Sales

Die zweite Seite des Berichtes zeigt die Anzahl der Reklamationen zu den Top 10 Artikeln mit den höchsten Reklamationsmengen, ins Verhältnis gesetzt zur Anzahl der produzierten bzw. verkauften Stückzahl der Artikel.

In der ersten Darstellung werden diese Ergebnisse nach absteigenden Prozentwerten als sortierte Balkengrafik angezeigt. Ein Anklicken der einzelnen Balken kann bei installiertem PDAP-Client per Q-Link den zugehörigen Stammdatensatz des Artikels im Client anzeigen. In der zweiten Darstellung werden diese Ergebnisse wiederum als Tabelle angezeigt, ebenfalls in absteigend sortierter Reihenfolge nach den Prozentwerten.

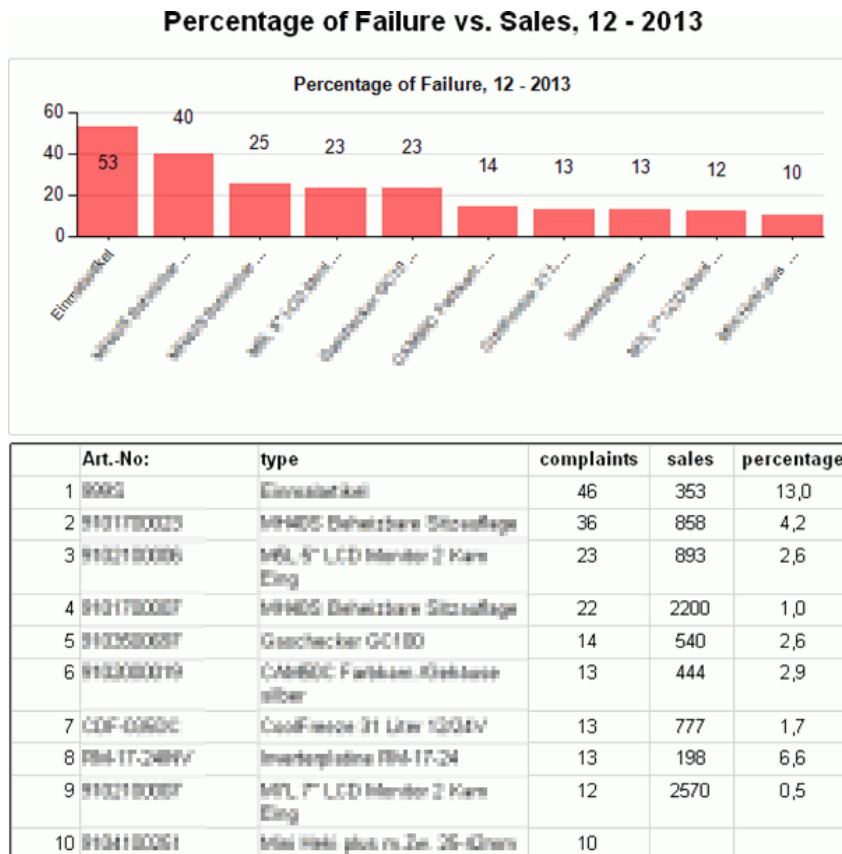


Abbildung 10: Auswertung der Fehler bezogen auf die Stückzahlen

PAGE 3 - 5

Top 5 failures

Auf den folgenden Seiten werden die Top 5 Fehler der Top 10 Artikel mit dem höchsten Reklamationsmengen-Aufkommen ausgewertet. Für jede Positionsnummer wird der Artikel zusammen mit einer Auswertung seiner 5 Fehler mit dem höchsten Vorkommen angezeigt. Dazu werden die Fehlernamen zusammen mit der Häufigkeit nach absteigender Reihenfolge sowohl als Balkengrafik, als auch als Tabelle dargestellt. Je nach tatsächlichem Fehleraufkommen in dem betreffenden Monat, können auch weniger als 5 Seiten dargestellt werden.

Ein Anklicken der einzelnen Balken kann bei installiertem PDAP-Client per Q-Link den zugehörigen Stammdatensatz des Fehler im Client anzeigen.

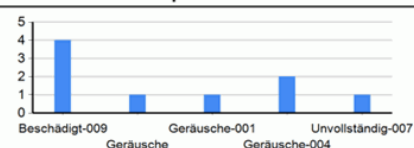
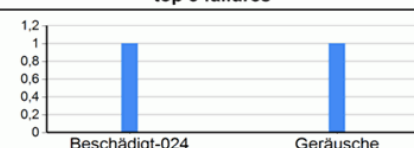
1	art-no:	type	total complaints											
	44427000042	209 Kollisions F00 (lang)	12 pcs.											
	<b>top 5 failures</b> 		<b>top 5 failures</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>description</th> <th>quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Beschädigt-009</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Geräusche-004</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Unvollständig-007</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Geräusche</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Geräusche-001</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	description	quantity	Beschädigt-009	4	Geräusche-004	2	Unvollständig-007	1	Geräusche	1	Geräusche-001
description	quantity													
Beschädigt-009	4													
Geräusche-004	2													
Unvollständig-007	1													
Geräusche	1													
Geräusche-001	1													
		sold units	198											
2	art-no:	type	total complaints											
	44427000024	Thermocuphalter	2 pcs.											
	<b>top 5 failures</b> 		<b>top 5 failures</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>description</th> <th>quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Geräusche</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Beschädigt-024</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	description	quantity	Geräusche	1	Beschädigt-024	1					
description	quantity													
Geräusche	1													
Beschädigt-024	1													
		sold units	777											
3	art-no:	type	total complaints											

Abbildung 11: Top 5 Fehlerauswertung

Feldbezug zur Top 10 Auswertung zum Top 5 failures rating in der PDAP Anwendung

Die Abbildung im Anschluss illustriert die Feldbezüge anhand des Berichtes und der Stammdatendarstellung der Reklamation im PDAP-Client.

total complaints:	Reklamationsmengen aus dem Betrachtungsmonat für diesen Artikel
top 5:	Summe der eingetragenen Fehleranzahl bei den Reklamationsfehlern im Betrachtungsmonat
sold units:	Stückzahlmeldung für diesen Artikel aus dem ERP-System für den Betrachtungsmonat

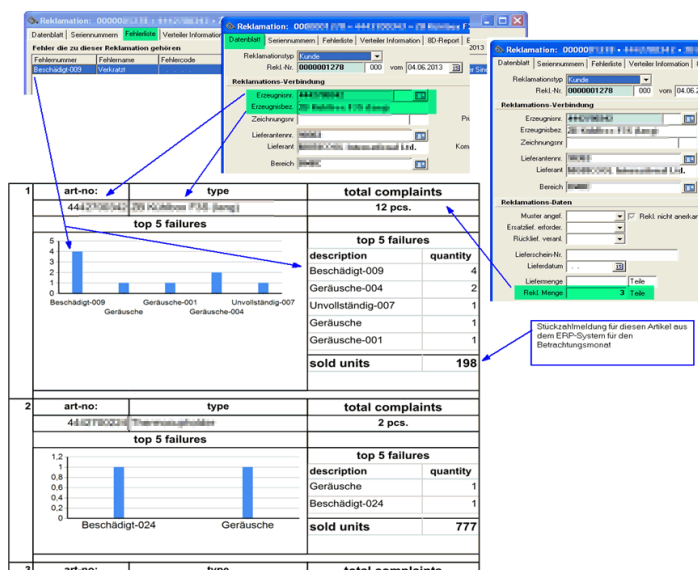


Abbildung 12: Feldbezüge der Top 5 Auswertung