



מטרות

תוכנה לניהול איכותי

חוברת עזרה - תלונות לקוח

תוכן עניינים

2.....	ניהול תלונות
2.....	פתיחת תלונה
5.....	רשימת תלונות

פברואר 2019

© כל הזכויות שמורות לפרודיפי פתרונות תוכנה בע"מ



ניהול תלונות

מערכת ניתוב אחריות וטיפול, תנהל את הטיפול בתלונה החל מהתשובה הראשונית הניתנת ללקוח, דרך ניהול משימות מקושרות, ניהול דיונים רלוונטיים, פתיחה של פעולה מתקנת, ועד צבירה וניהול של עלויות איכות בהקשר לתלונה.

התלונות במאגר ניתנות לפילוח ולסקירה כמותית או תקופתית על פי אופיין, שיוכן הארגוני ועוד.

פתיחת תלונה

כל משתמש במערכת יכול לפתוח תלונה חדשה.

פתיחת תלונה ממסך **ניהול איכות** תתבצע על ידי לחיצה על **"פתיחת טופס תלונה"**:

The screenshot shows the Matarot QM interface. At the top, there's a navigation bar with 'תפריט ראשי' (Main Menu). Below it, a menu contains 'פתיחת טופס תלונה' (Open Complaint Form), which is circled in red. Other menu items include 'קריאת שרות לתקלה', 'פתיחת דו"ח חריגה או נשל', 'בקשה לשינוי ושיפור ארגוני', 'ניהול ישיבות דיונים', 'הדרכת והסמכות', 'מבדקים, בקרה ובקורת', 'ריכוז בקשות לשיפור ושינוי', 'תוכנית שנתית', 'ריכוז חריגות וכשלים', 'רשימת תלונות', 'ניהול פעולות שינוי ושיפור ארגוניות', and 'מעקב אפקטיביות'. On the right, there's a sidebar with 'לפי מקור' and 'לפי עובד' filters, and a list of items with checkboxes.

ממסך **ניהול כללי** : יש ללחוץ על **"פתיחת תהליך חדש"** :

The screenshot shows the 'ניהול ישיבות דיונים' (Meetings Management) screen. At the top, there's a navigation bar with 'תפריט ראשי' (Main Menu). Below it, a menu contains 'פתיחת תהליך חדש' (Open New Process), which is circled in red. Other menu items include 'תוכנית שנתית', 'מבדקים, ובקרה ובקורת', 'עובדים', 'ספקים', 'אנשי קשר', 'פרויקטים', 'לקוחות', 'נהלים והוראות', 'טפסי עבודה', and 'תכתובות'. The main area shows a table of meetings with columns for 'תאריך יעד', 'מצב', 'נקראה', 'נוצר', and 'פעולות'. At the bottom, there's a navigation bar with 'עלויות איכות', 'ציוד ותחזוקה', 'הדרכת והסמכות', 'תיקיות תהליכים...', and 'ניהול ישיבות דיונים'. On the right, there's a sidebar with 'לפי מקור' and 'לפי עובד' filters, and a list of items with checkboxes.



כעת יפתח מסך "בחר תהליך לפתיחה" המכיל רשימת תהליכים, מתוכו יש לבחור "טופס תלונה":

בחר תהליך לפתיחה
טופס תלונה
בקשה לשימי ושיפור
קריאת שרות על תקלה
דו"ח חריגה או כשל
חריגת בטיחות
חריגת איכות סביבה
ניהול סיכונים


יפתח "טופס רישום תלונה":

טופס רישום תלונה

תאריך רישום	שם רושם התלונה	אחראי תלונת
18/02/2019	יוסי כהן	זהבה שלושת הדובים

מספר האירגון	שם מספד בתלונה	תאריך יעד לסגירה
1245	זהבה שלושת הדובים	04/03/2019

מספר האירגון	שם המתלונן	תפקיד
1245	מטרות ניהול זמן ואיכות בע"מ	פסיכולוגית

תאריך הארוע	מחלקה	דרך קבלת התלונה
18/02/2019	מחסן תוצ"ג	טלפון

תוכן התלונה

הגיע פריט שגוי



מק"ט	מספר מוצר	הערות תאור מוצר
124	עט אדום	עט אדום

סוג התלונה	מאפיין תלונה כללי
אי-התאמה במוצרים	שם מכונה

תהליך

מהלים

שם מכונה

יש למלא את כל השדות הרלוונטיים בטופס רישום התלונה: **שם הארגון המתלונן** (על ידי לחיצה על סמל זכוכית המגדלת (1) למציאת שם החברה). **שם המתלונן** כשאפשר לבחור איש קשר קיים בארגון, מתוך הרשימה הנפתחת (2) או מתלונן חדש, על ידי לחיצה על כפתור "חדש" (3) והגדרת הנתונים של המתלונן. ניתן לקשר כל מסמך לתלונה באמצעות "קישורים" (4). במידה והתלונה שייכת למוצר, ניתן לקשר אותו - לחיפוש המוצר נלחץ על סמל זכוכית המגדלת (5). "תוכן התלונה" (6) הינו שדה חובה. קיימים חמישה שדות להגדרת מאפיינים לתלונה להקל על ביצוע חיתוכים ופילוחים שונים: סוג התלונה (7) ועוד ארבעה שניתן להגדיר בהתאם לתהליכים שלכם. ניתן לכתב משתמשים נוספים ב"מכותבים לידיעה" (8).

- בלחיצה על "אישור" בטופס רישום תלונה יקרה אחד משני מצבים לפי ההרשאה של פותח התלונה:
 - יסגר הטופס, והאחראי על הטיפול בתלונה יקבל משימה חדשה, שתפנה אותו לטופס התלונה מתוך רשימת המשימות שלו.
 - למורשים לטפל בתלונה, ייפתח טופס התלונה המלא להמשך טיפול.

טופס תלונה

9 1

2/19 +

תלונה

8 7

מספר תלונה 84
מטרות ניהול זמן ואיכות בע"מ

0 קישורים 0 פתיחת חריגה 0 בקשה לפעולה מתקנת

נפתחה בקשה אחת
 נפתחה 9 מתקנת אחת

תאריך רישום	תאריך ארוע	שם מטפל בתלונה	מחלקה	שם רשם התלונה	שם המתלונן	דרך קבלת התלונה	מכתבים לידיעה
18/02/2019	18/02/2019	זוהבה שלושת הדובים	מחסן תוצ"ג	יוסי כהן	שרה נתניהו	טלפון	2 מכתבים

תוכן התלונה

הגיע פרט שגוי

שם התלונה
תהליך
מזהים
שם מכונה

סוג התלונה
 אי-התאמה במוצרים
 מאפיין תלונה כלי

לא מוצדקת
 מוצדקת

טיפול בתלונה

בבדיקה נמצא שנעשתה טעות במיקום שני פרטים - מוצר 123 ומוצר 124
 מסיבה זו כאשר נלקחו המוצרים למשלוח נלקח המוצר הלא נכון.

3 4 5 6

2

0 משימות 0 דיונים 0 עלויות 0 מוצר

סוג עלות האיכות	תאור העלות	יחידת מידה	כמות	מחיר יחידה	סה"כ	הוסף
משאבים	משלוח החלפה	ש	1	35.00	35	מחק
שעת עבודה	טיפול בתלונה	ש	1	100.00	100	מחק
135						

11

תשובה באמצעות
 נמסרה בתאריך
 18/02/2019

10

הערות
 תגובת לקוח
 מרוצה

10

תשובה באמצעות
 נמסרה בתאריך
 04/03/2019

בטופס זה מתועדים כל הפרטים, הנתונים, המשימות והפעולות המתקנות שנבעו מתלונת לקוח, וכן כל מהלך הטיפול בתלונה עד לסגירתה. פרטים אלה מהווים בסיס לניתוח ולהפקת לקחים ארגוניים, לכן קיימת חשיבות למילוי מלא ומדויק של הטופס.

חלקו הראשון של טופס התלונה צבוע באפור. נתונים אלה הגיעו מטופס פתיחת תלונת לקוח ואין אפשרות לעודכן לא מורשה לשנות את הנתונים. במידה וצריך לתקן נתונים אלו יש לחוץ על "תיקון פרטים" (1), וטופס "רישום תלונה" יפתח מחדש. האחראי לטיפול בתלונה ימלא את פרטי הטיפול בשדה "טיפול בתלונה" (2) שדה זה הינו חובה למילוי לפני שאפשר לסגור את התלונה.

בהתאם לצורך ניתן לפתוח משימות הקשורות לתלונה על ידי לחיצה על "משימה חדשה" בלשונית "משימות" (3), לזמן דיונים על ידי לחיצה על "דיון חדש" בלשונית "דיונים" (4). תעוד עלויות התלונה, אשר יצטברו לעלויות האיכות הכלליות של החברה יבוצע בלשונית "עלויות" (5) על ידי לחיצה על "הוסף". בלשונית "מוצר" (6) נראה את נתוני המוצר שהוזנו בשלב הכנסת התלונה. במידה ומזוהה צורך בטיפול מערכתי אירגוני, יפתח אחראי הטיפול בתלונות טופס בקשה לפעולה מתקנת באמצעות לחיצה על "בקשה לפעולה מתקנת" (7). במידה ומזוהה אירוע שיש לטפל בו באמצעות תהליך טיפול בחריגה, יפתח באמצעות "פתיחת חריגה" (8).

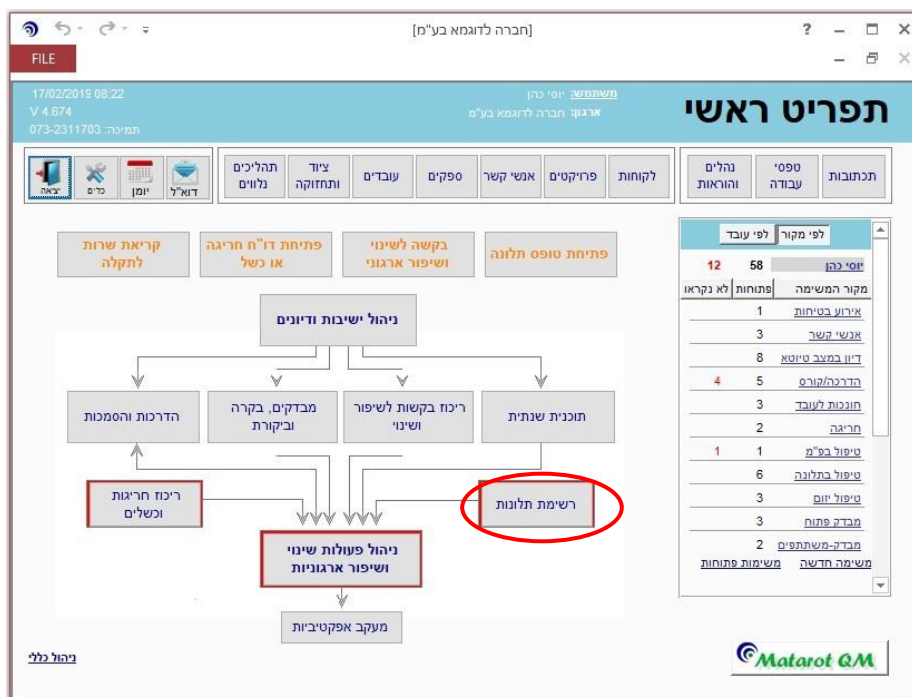
בלחיצה על "דוחות" (9) תפתח רשימת אפשרויות להדפסת סיכומי תלונה לשימוש פנימי או כתשובה ללקוח - חלקם ניתנים לעריכה. לתעוד מסירת תשובה ללקוח נשתמש בשדות: "תשובה באמצעות", "נמסרה בתאריך", "תגובת לקוח" (10).

לא ניתן לסגור תלונה מבלי שכל המשימות שנפתחו מתוך התלונה ייסגרו. הודעה על סיום ביצוע המשימות ושניתן לסיים את הטיפול בתלונה תופיע ברשימת המשימות של האחראי.

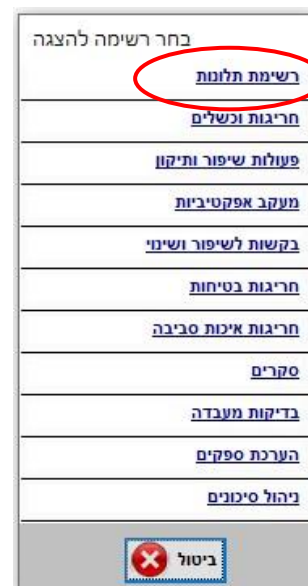
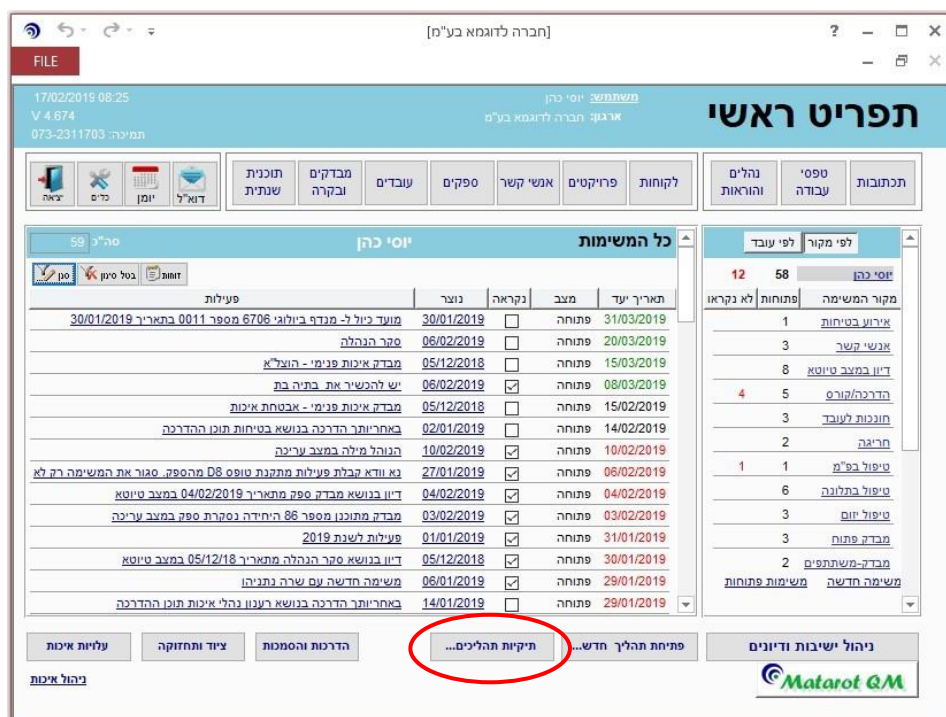
לסגירת התלונה יש להקיש "סגירת תלונה" (10), ובחלונית שנפתחת להקיש אישור.

רשימת תלונות

לפתיחת רשימת התלונות הקיימות במאגר נלחץ על "רשימת תלונות" במסך ניהול איכות:



או במסך ניהול כללי - על תיקיות תהליכים, ואז על "רשימת תלונות".



העבודה עם רשימת התלונות הינה כמו עם כל מסכי הרשימות הקיימים במערכת, כולל שימוש במסננים, בניית דו"חות ובניית גרפים. בלחיצה על תאור התלונה ברשימה (מופיע בכחול ועם קו תחת) יפתח טופס התלונה כפי שראינו בעמוד הקודם, כך שאפשר להמשיך לעבוד עליה. במידה והתלונה שעליה לחצנו כבר סגורה יפתח מסך התלונה לתצוגה בלבד, כאשר ניתן רק לצפות בפרטים ולהדפיס דוחות.



אם ברצוננו לערוך את פרטי התלונה, יש לפתוח אותה מחדש על ידי לחיצה על "פתיחת תלונה".

טופס תלונה

1/62

תלונה

מספר תלונה 84

מטרות ניהול זמן ואיכות בע"מ

נפתחה בקשה אחת
נפתחה 9 מתקנת אחת

בקשה לפעולה מתקנת
פתיחת חריגה
קישורים (0)

תאריך רישום	תאריך ארוע	שם מספל בתלונה	מחלקה	שם רושם התלונה	שם המתלונן	דרך קבלת התלונה	מכתבים לידיעה
18/02/2019	18/02/2019	זהבה שלושת הדובים	מחסן תוצ"ג	יוסי כהן	שרה נתניהו	טלפון	2 מכתבים

תוכן התלונה
הגיע פריט שגוי

סוג התלונה
אי-התאמה במוצרים

תהליך
נוהלים

שם מכונה

מאפיין תלונה כללי
מוצדקת לא מוצדקת

טיפול בתלונה
בבדיקה נמצא שנעשתה טעות במיקום שני פריטים - מוצר 123 ומוצר 124.
מסיבה זו כאשר נלקחו המוצרים למשלוח נלקח המוצר הלא נכון.

מוצר
עלויות
דיונים (0)
משימות (0)

סוג עלות האיכות	תאור העלות	יחידת מידה	כמות	מחיר יחידה	סה"כ
שעת עבודה	טיפול בתלונה	ש	1	100.00	100
משאבים	החלפת סחורה	ש	1	35.00	35

135

תשובה באמצעות	נמסרה בתאריך	תגובת לקוח	הערות	סוגר התלונה	תאריך סגירה
טלפון	18/02/2019	מרצה	תבוצע החלפה	פתיחת התלונה	19/02/2019
					ת יעד לסגירה 04/03/2019

לחיצה זו תמחק את הנתונים בשדות "סוגר התלונה" ו"תאריך סגירה" והתלונה תהפוך שוב לפתוחה וזמינה לעריכה.