

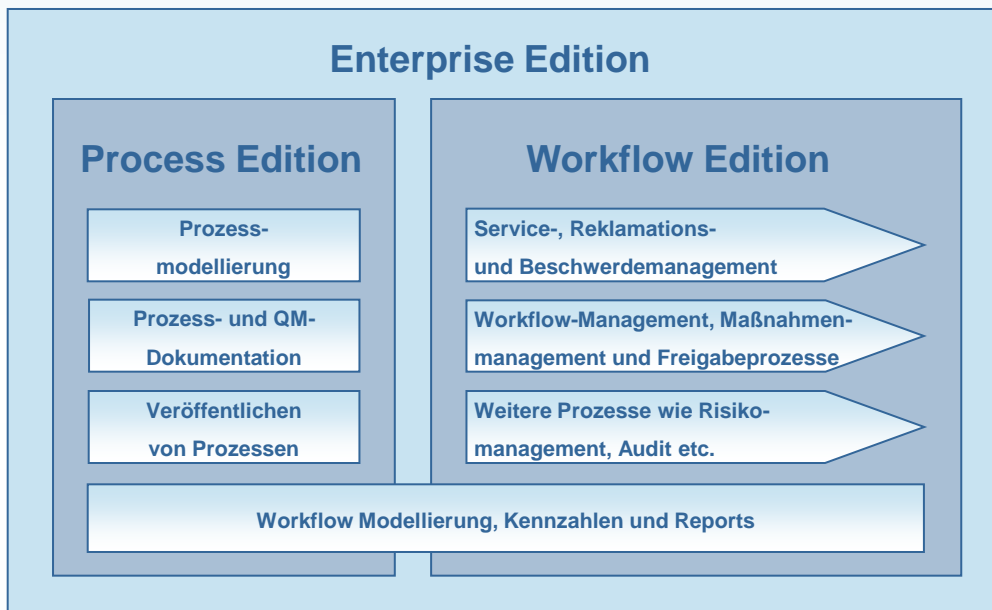
CWA Flow – Webbasierte und benutzerfreundliche Software

Prozesse verbessern und die Kundenzufriedenheit erhöhen

Schnelle und zuverlässige Prozesse sind heute ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil und führen zu erheblichen Kosten- und Zeiteinsparungen. Stabile und optimale Prozesse verbessern die Leistungen und Produkte und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

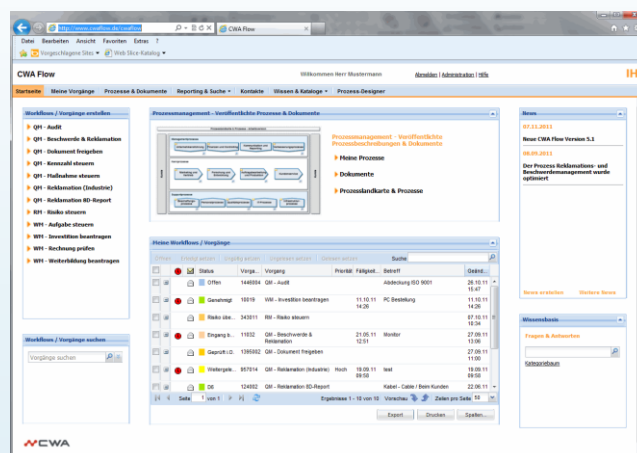
Mit CWA Flow bietet sich die Möglichkeit, die Produkte und Prozesse zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

CWA Flow ist eine workflowbasierte Qualitätsmanagement und BPM - Business Process Management Software, die verschiedene Geschäftsprozesse flexibel unterstützt.



Sie benötigen nur einen Web-Browser – Einfache Bedienung

Alle Funktionen sind sehr einfach per Web-Browser zu bedienen. Der Anwender erhält entsprechend seiner Rolle und Benutzerrechte personalisierte Funktionen und Menüs.



Reklamationsmanagement und Beschwerdemanagement

- Kundenreklamationen
- Beschwerden und Service-Anfragen
- Interne Reklamationen
- Lieferantenreklamationen
- 8D-Report

Prozessmanagement und QM-Dokumentation

- Prozessmodellierung
- Prozesslandkarten
- QM-Dokumentation
- Veröffentlichen von Prozessen

Maßnahmenmanagement und Workflow-Management

- Audits und Steuerung von Maßnahmen
- Aufgabenverteilung
- Formularabläufe
- Freigabeprozesse

Kennzahlen

- Erfassung und Steuerung von Kennzahlen
- Anzeige von Kennzahlen

Risikomanagement

- Erfassung, Bewertung und Auswertung von Risiken

Reklamationsmanagement

Reklamationsmanagement , 8D-Report und Beschwerdemanagement

Im Reklamationsmanagement hat die schnelle und kompetente Bearbeitung einen entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. CWA Flow unterstützt Unternehmen, um ein effizientes und kundenorientiertes Reklamationsmanagement zu erreichen.

CWA Flow bietet Funktionen für die Bearbeitung von Reklamationen, Verteilung von Aufgaben, Einhaltung von Terminen und kontinuierliche Verbesserungen.

Mit CWA Flow ist die Planung des Reklamationsprozesses per Prozess-Designer und die Erstellung von individuellen Eingabemasken möglich. Es sind vollständig automatisierte, teilautomatisierte oder manuelle Prozesse durchführbar.

CWA Flow unterstützt alle Kommunikationswege zu Kunden und externen Partnern im Reklamationsmanagement. Antwortschreiben sind per E-Mail, SMS, Fax oder Brief erstellbar. Die eingehenden E-Mails werden automatisch in das CWA Flow eingelesen und dem richtigen Vorgang zugeordnet.

Fehlerkosten werden mit einem professionellen Reklamationsmanagement erfasst, reduziert und Wiederholungsfehler werden automatisch angezeigt.

The screenshot displays the CWA Flow web application interface. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Meine Vorgänge', 'Statusverfolgung', 'Wissensbasis', and 'Kontakte'. The main content area is divided into several sections:

- Reklamation (Branche Industrie) Nr. 957002:** A detailed view of a specific complaint, including its status ('Weitergeleitet') and priority.
- Erstellung:** A form for creating a new complaint, with fields for 'Kunde', 'Kontakt-Nr.', 'Firma', 'Kontaktperson', 'Telefon', 'E-Mail', and 'Eingang am *'.
- Reklamation (Branche Industrie) Nr. 957002 / Status: Weitergeleitet:** A summary of the complaint's details, including the customer's name (Fuchs GmbH) and contact information.
- Reklamation (Branche Industrie) Nr. 957002 / Status: Weitergeleitet:** A summary of the complaint's details, including the customer's name (Fuchs GmbH) and contact information.

Reklamationsmanagement

- Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Service-Anfragen
- 8D-Report
- Prozess-Designer für die Definition von Workflows
- Ereignisorientierter Workflow
- Automatische Anzeige von Wiederholungsfehlern
- Kategorisierung und Standardlösungen per Wissensbasis
- Masken und Felder frei definierbar
- Integration von E-Mail (Versenden und Einlesen), FAX, Brief und SMS
- Termin- und Eskalationsmanagement
- Kunden- und Lieferantenverwaltung
- Kataloge
- Import-Modul für Kontakte und Produkte
- Erfassung und Kalkulation von Fehlerkosten
- Auswertungen

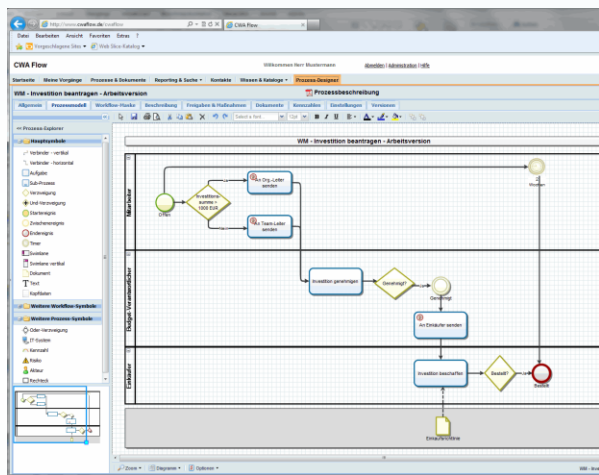
Prozessmanagement

Prozessmanagement und QM-Dokumentation

Das Modul Prozessmanagement ermöglicht als BPM Software die einfache Erstellung, Modellierung und Veröffentlichung von Prozesslandkarten, Prozessbeschreibungen, Dokumenten, Kennzahlen und Risiken.

Alle erforderlichen Informationen zu einem Prozess sind sehr übersichtlich darstellbar. Die Modellierung der Prozesse und Generierung von Prozessbeschreibungen ist direkt per Browser möglich.

Als besonderer Vorteil ist aber nicht nur eine Prozessdokumentation möglich. Sie können die Prozessbeschreibungen auch als Workflow zum Beispiel für Genehmigungsabläufe und zur Aufgabensteuerung nutzen und somit Ihre Geschäftsprozesse automatisieren. So wird die Prozessdokumentation dynamisch und optimiert Ihre Prozesse.



Prozessbeschreibung Reklamationsmanagement		CWA
Prozessverantwortlicher: Max Mustermann, GM	Nr.: PR-00104	Version: 01
	Objekt: Freigaben	Version: 01
	Erstellungsdatum: 14.10.2019	

Inhalt

1 Zweck	1
2 Geltungsbereich	1
3 Begriffe und Abkürzungen	1
4 Allgemeine Regelungen zum Prozess	2
5 Prozessmodell und Beschreibung	2
6 Kennzahlen	2
7 Allgemeine Dokumente	2
8 Erweiterte Informationen	2
9 Versionshistorie	2

1 Zweck

Der Prozess Reklamationsmanagement wird hier beschrieben, um Reklamationen kundenorientiert, sicher und effizient zu bearbeiten und zu reduzieren.

2 Geltungsbereich

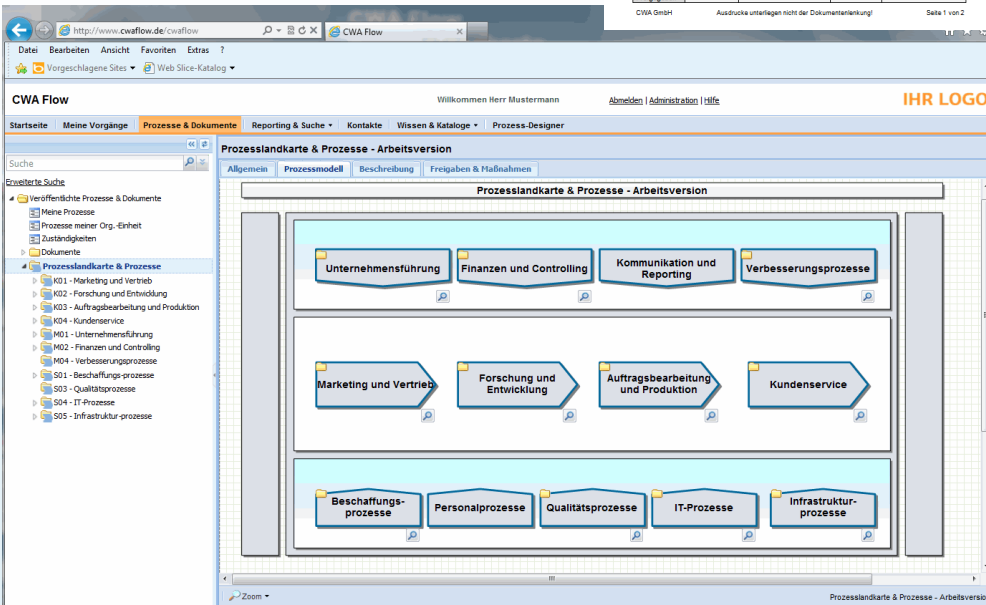
Diese Prozessbeschreibung wird bei CWA am Standort Lillenthal in allen Bereichen angewendet.

3 Begriffe und Abkürzungen

QM: Qualitätsmanagementhandbuch
PB: Prozessbeschreibung

Erstellt	Funktion	Name	Datum	Bestätigung
	Entwickler	PR-01 Freigabe	10.10.19	
	Signiert	Max Mustermann	11.10.19	Bestätigt
	Freigegeben	Max Mustermann	12.10.19	Bestätigt

CWA GmbH Ausdrucke unterliegen nicht der Dokumentenkontrolle! Seite 1 von 2



Prozessmanagement

- **Komplett webbasierte Modellierung**
- **Anzeige aller erforderlichen Informationen wie Verantwortliche, Dokumente, Kennzahlen, Risiken etc.**
- **Darstellung der Rollen – An welchen Prozessen ist eine Rolle beteiligt.**
- **Unter „Meine Prozesse“ sieht der Anwender die Prozesse seiner Rolle und Abteilung**
- **Generierung der Prozessbeschreibungen**
- **Versionierung von Prozessen**
- **Steuerung von Freigaben und Maßnahmen als Workflow**
- **Veröffentlichung von Prozessen – auch pro Standort und Abteilung**
- **Zuordnung zu den ISO 9001 – Anforderungen**
- **Automatische Nachricht bei Prozessänderungen**
- **Auswertungen**
- **Prozessmodelle als Workflow steuerbar – Prozesse automatisierbar**

Maßnahmenmanagement und Workflow-Management

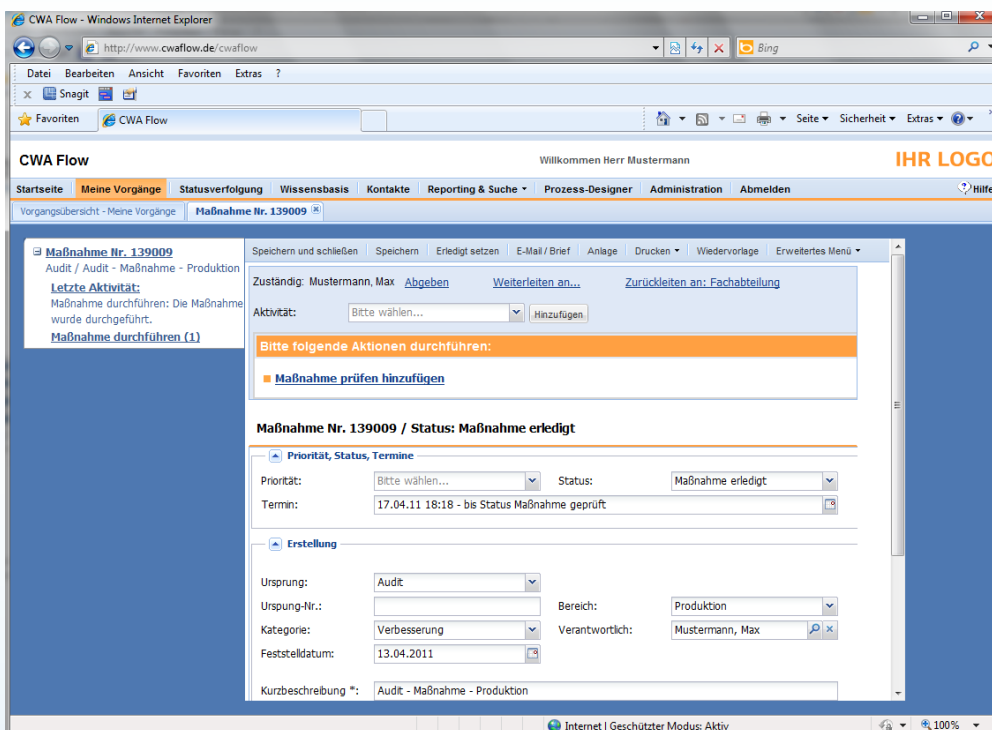
Maßnahmen und Freigaben als Workflow steuern

Vorgänge wie Maßnahmen, Aufgaben, Anforderungen, Freigaben etc. können einfach und intuitiv per Web-Browser erfasst werden.

CWA Flow bietet die Möglichkeit, Vorgänge und Maßnahmen in Teams strukturiert und transparent zu bearbeiten sowie kontinuierliche Verbesserung zu erzielen. Die automatische Benachrichtigung über neue Maßnahmen und Termine erfolgt per Aufgabenliste im Browser und per E-Mail.

Die Maßnahmen werden einzeln oder zusammenhängend zu einem Audit, einer Prozessanalyse, Reklamation, FMEA etc. erfasst und transparent bearbeitet.

Zur schnellen und sicheren Bearbeitung steuert das System die Maßnahmen ereignisorientiert und intelligent anhand von vordefinierten Regeln an die richtigen Teams und Bearbeiter. Bei einem vorher modellierten Prozess werden die einzelnen Bearbeitungsschritte mittels Workflow-Engine für den jeweiligen Bearbeiter interaktiv angezeigt.



Transparente Aufgabenlisten

Die Aufgabenlisten ermöglicht eine transparente Aufgabenverfolgung. In Abhängigkeit der Rolle und Benutzerrechte sind die Posteingänge, Vorgänge und Aktivitäten pro Benutzer und Gruppen mit Status und Termin sichtbar.

Workflow-Management

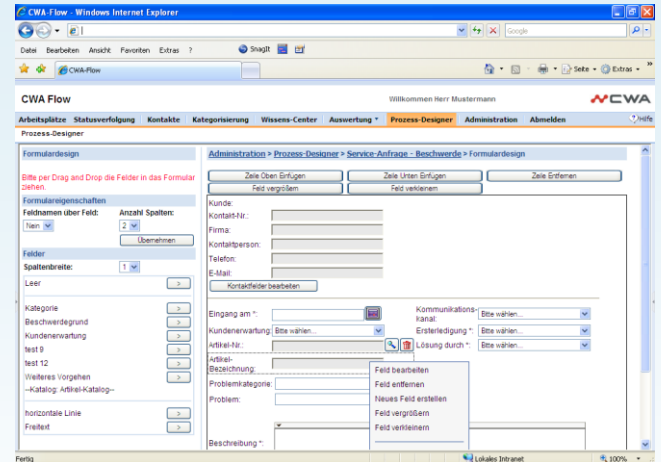
- Steuerung von Maßnahmen, Formularen und Aufgaben
- Freigabeprozesse
- Steuerung von Audits und Maßnahmen
- Erfassung von Ist-Kennzahlen
- Transparente Statusverfolgung und zentrale Übersicht über alle Maßnahmen
- Ereignisorientiertes und flexibles Workflow-Management
- Konfigurierbare Formulare
- Automatische Terminverfolgung
- Auswertungen
- Weiterleitung von Vorgängen an Benutzer, Gruppen oder Rollen
- Aufruf der Vorgänge per Aufgabenliste oder E-Mail
- Stellvertreter definierbar
- Serielle und parallele Bearbeitung
- Standard- und individuelle Termine definierbar
- Wiedervorlage

Workflow-Funktionen – Prozesse modellieren und automatisieren

Formulardesigner – Einfache und individuelle Gestaltung der Masken

Zur Abdeckung von individuellen Anforderungen bietet der Formular-Designer die Gestaltung der Masken.

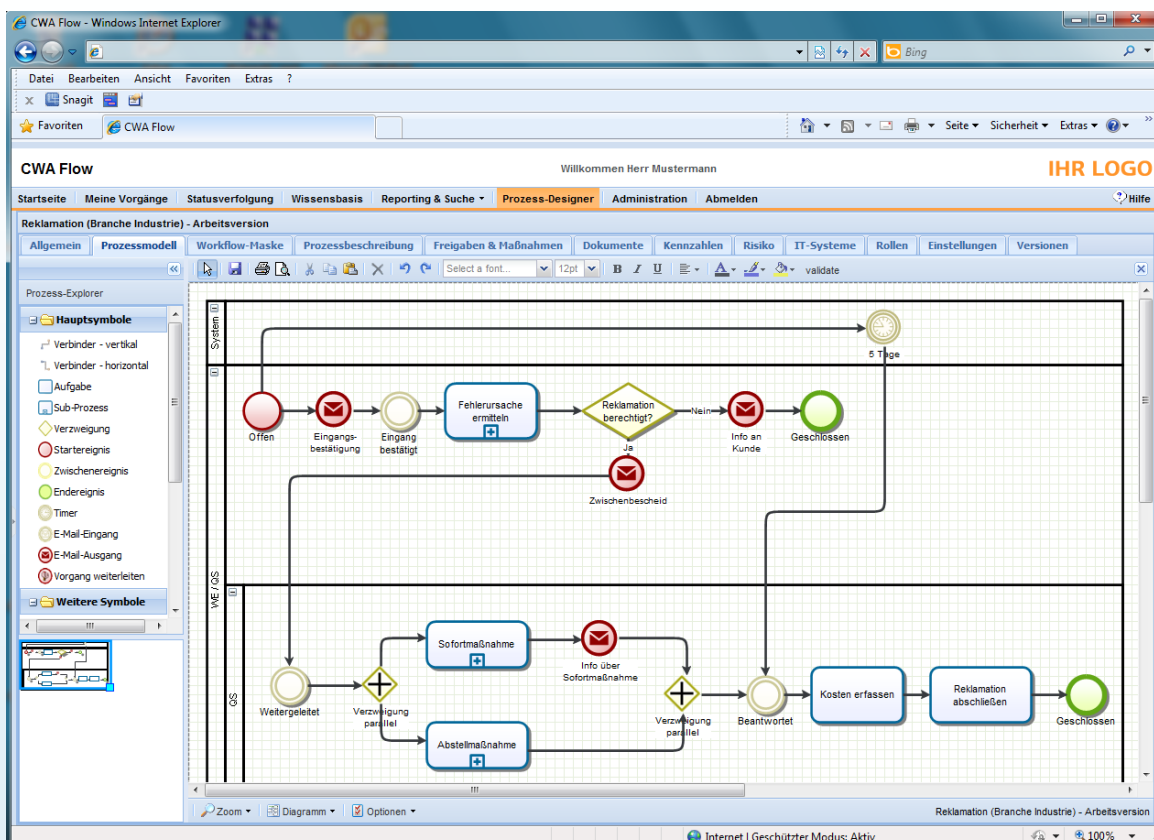
Die Vorgangsarten, Formulare, Felder und Vorgabewerte in der Erfassungsmaske und den Aktivitäten können vom Administrator flexibel konfiguriert werden, so dass jedem Unternehmen seine spezifischen Formulare und Masken zur Verfügung stehen. Per Drag and Drop können die Felder im Formular positioniert werden.



Prozess-Designer für die Definition und Steuerung von Workflows

Der integrierte Prozess-Designer bietet die einfache und grafische Planung von Arbeitsabläufen. Die geplanten Workflows ermöglichen effiziente Abläufe mit klaren Verantwortlichkeiten, Terminen und aktiver Vorgangsteuerung. Eine ereignisorientierte Workflow-Engine analysiert bei der Durchführung den Vorgang und ermittelt anhand des hinterlegten Workflows, der Regeln und der Rollen jeweils die richtigen Aktivitäten und Bearbeiter. CWA Flow unterstützt manuelle (Ad-hoc-Workflows) und vordefinierte Workflows sowie parallele und serielle Prozesse. Aktivitäten und E-Mails können automatisch ausgelöst werden.

Web Process Designer



Termine, Auswertungen und kontinuierliche Verbesserungen

Eskalationsmanagement – Einhaltung von Terminen

CWA Flow macht transparent, wann bei einem Vorgang ein Termin überschritten wurde. Eskalationsmaßnahmen sind automatisch steuerbar. Vor einer Terminüberschreitung kann eine Wiedervorlage bzw. Erinnerung automatisch oder manuell im System und per E-Mail ausgelöst werden.

Kommunikationskanäle – Web, Fax, Brief, Einlesen und Versenden von E-Mails, SMS

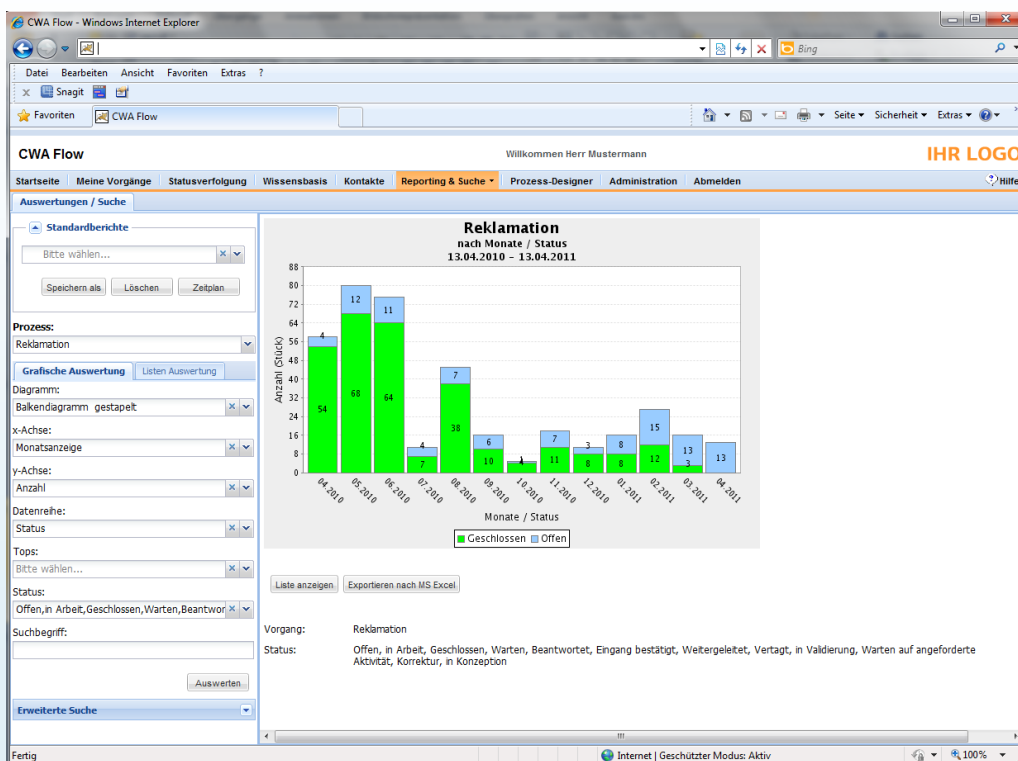
Informationen wie Antwortschreiben, Angebote etc. können Sie per Internet, E-Mail, Fax oder Brief zur Verfügung stellen. Die Verwendung von Textvorlagen ermöglicht einen standardisierten und professionellen Kontakt zu Kunden, Lieferanten und Partnern. Die eingehenden E-Mails werden automatisch in das CWA Flow eingeleitet und dem richtigen Vorgang zugeordnet.

Reporting - Analysen und kontinuierliche Verbesserungen

Intelligente Analysen bieten die Chance, Produkte und Prozesse ständig zu verbessern. CWA Flow verfügt über umfangreiche Auswertungen. Es kann nach jedem Formularfeld wie z.B. Kunde, Kategorie, Status und nach verschiedenen Kennzahlen wie z.B. Anzahl, Anteil in Prozent, Durchlaufzeit, Kosten ausgewertet werden.

Standardberichte sind im CWA Flow definierbar. Berichte können zeitgesteuert und automatisch vom System erstellt und per E-Mail versendet werden. Per Web-Browser sind die Auswertungen als konfigurierbare Liste und Grafik darstellbar sowie auch nach MS Excel® exportierbar. Verbesserungsmaßnahmen sind im CWA Flow als Workflow steuerbar.

CWA Flow - Reporting



CWA Flow Editionen

Hauptfunktionen	Process	Workflow & Reklamationsmanagement	Enterprise
Prozess-Designer mit Funktionen für Prozessmanagement Prozessmodelle, Prozessbeschreibungen, Kennzahlen, Dokumente, Versionssteuerung, QM Dokumentation	●		●
Process Viewer Anzeige der veröffentlichten Prozesse	●		●
Reports für Prozessmanagement	●		●
Portalseite für Workflows, News, Wissensbasis		●	●
Vorgangsmanagement Steuerung von Vorgängen, Beschwerden, Freigaben etc.		●	●
Prozess-Designer mit Funktionen für Workflow-Management Definition von Workflows und Formularen (Masken)		●	●
Workflow-Engine		●	●
Reports für Workflow-Management		●	●
Eskalationsmanagement		●	●
Kataloge und Textbausteine		●	●
Automatische Anzeige von Wiederholungen Für das Thema Service- und Beschwerdemanagement werden automatisch Wiederholungsfehler und -kontakte angezeigt.		●	●
Administration	▶*	●	●
Import-Modul (auch automatisch zeitgesteuert) Für Artikel, Kontakte, Kunden, Benutzer, Vorgänge etc.	Zusatzmodul	Zusatzmodul	●
LDAP-Modul Benutzerabgleich Active Directory	Zusatzmodul	Zusatzmodul	Zusatzmodul
Integration eines externen Report-Moduls Für erweiterte und sehr umfangreiche Reports	Zusatzmodul	Zusatzmodul	Zusatzmodul
Kommunikationsmodul E-Mail (Versenden und Einlesen), SMS, FAX , Brief, Einlesen von Web-Formularen		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Kontakt-Modul (Kunden- und Lieferantenverwaltung)		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Telefonintegration (CTI, TAPI)		Zusatzmodul	Zusatzmodul
Risikomatrix Report für Risikomanagement		Zusatzmodul	Zusatzmodul

*In der Edition CWA Flow Process sind in der Administration nur die Menüs Benutzer, Rollen, Organisationen und Firmenlogo freigeschaltet.

Hauptsitz:

CWA GmbH - Korbmacherweg 3 - 28865 Lilienthal (bei Bremen)

Tel.: +49 (0)4298 / 46618-0, E-Mail: info@cwa.de , www.cwa.de