



Non conformità

Non c'è nulla di più fastidioso che ricevere un reclamo. Per esempio, se l'azienda stessa si lamenta di un fornitore, probabilmente è delusa da un prodotto, oppure è stato commesso un errore che deve essere rettificato. Lo stesso avviene per un reclamo da parte di un cliente. Quindi è importante identificare il prima possibile la causa dell'errore, per vedere se potrebbe coinvolgere altri prodotti. Inoltre è importante fornire un servizio corretto a chi ha inoltrato il reclamo. Se il modo in cui il problema viene gestito è soddisfacente o persino eccede le aspettative del cliente, allora probabilmente il cliente continuerà a rimanere fedele all'azienda. Tuttavia trattare i casi di non conformità in maniera corretta e coerente è un'attività complessa. Un caso di non conformità può coinvolgere vari reparti dell'azienda che devono essere informati al momento giusto per prendere le misure appropriate. Ad esempio dovrebbero essere coinvolti i responsabili della contabilità in caso sia necessario emettere note di credito, così come il responsabile qualità. Come è possibile garantire efficacemente questo processo ?

SI Foodware

L'industria degli alimenti e delle bevande è caratterizzata da requisiti specifici che spesso sono difficili da soddisfare con una soluzione standardizzata per tutte le ditte. Per questa ragione, Schouw Informatisering e SoftJam hanno infuso molti anni di ricerca e di esperienza nel programma SI Foodware®. Usato in combinazione con Microsoft Dynamics® NAV, SI Foodware® offre una soluzione aziendale pienamente integrata e standard, specifica per le aziende di alimenti e bevande. SI Foodware viene continuamente sviluppato e soddisfa i più recenti requisiti del settore. Il risultato è una soluzione specifica, dove i costi restano ragionevoli, poiché la quantità di personalizzazioni necessarie è ridotta al minimo. Microsoft ha riconosciuto a SI Foodware la più alta etichetta di qualità "Certificato per Microsoft Dynamics". SI Foodware consiste in una serie di soluzioni integrate, una delle quali è SI Foodware – Non Conformances. Con questa soluzione, tutti i casi di non conformità sono facilmente identificati e risolti in modo corretto all'interno di una soluzione integrata.

La situazione

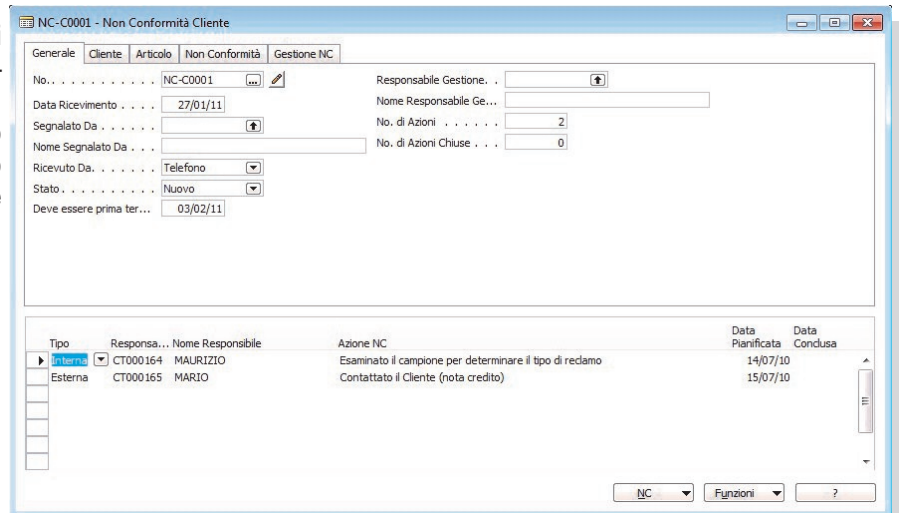
A volte, le organizzazioni devono rispondere a dei reclami. I reclami possono provenire dai clienti ma esiste anche la necessità di dover gestire dei reclami nei confronti dei fornitori, o casi di non conformità all'interno dell'azienda. Gestire i casi di non conformità in modo inappropriato può avere delle conseguenze serie per l'azienda. Un reclamo potrebbe anche costringere a ritirare alcuni prodotti dal mercato. Usando delle procedure prestabilite per trattare i casi di non conformità, si potranno limitare i danni. Inoltre gestire i reclami in modo corretto può anche contribuire a costruire un'immagine positiva dell'azienda.

La soluzione

Microsoft Dynamics NAV® in combinazione con SI Foodware – Non Conformances

I vantaggi

Tutti i casi di non conformità vengono approfonditi e seguiti in modo consistente e strutturato. In caso di reclamo da parte di un cliente questo è molto importante per il mantenimento e la soddisfazione del cliente stesso. Se il reclamo è connesso ad un fornitore, allora l'attenzione si sposta sulle ricadute contabili e finanziarie per l'azienda. Si crea inoltre trasparenza tra tutti i dipendenti coinvolti, in quanto il modulo di non conformità è integrato con il CRM, con la parte di Contabilità e con il Controllo Qualità. Il processo viene così reso più efficiente e la possibilità di errori viene ridotta.



NC-C0001 - Non Conformità Cliente

Generale | Cliente | Articolo | Non Conformità | Gestione NC

No. NC-C0001

Data Ricevimento 27/01/11

Segnalato Da

Nome Segnalato Da

Ricevuto Da Telefono

Stato Nuovo

Deve essere prima ter... 03/02/11

Responsabile Gestione... []

Nome Responsabile Ge... []

No. di Azioni 2

No. di Azioni Chius... 0

Tipo	Responsa...	Nome Responsabile	Azione NC	Data Pianificata	Data Conclusa
Interni	CT000164	MALRIZIO	Esaminato il campione per determinare il tipo di reclamo	14/07/10	
Esterna	CT000165	MARIO	Contattato il Cliente (nota credito)	15/07/10	

NC Funzioni ?

Registrazione delle non conformità

SI Foodware riconosce tre tipi di non conformità: dai clienti, ai fornitori e non conformità interne. La gestione dei casi di non conformità è possibile da una singola schermata. Si possono precisare le non conformità per un prodotto o numero di lotto, per una caratteristica di un prodotto o anche un numero di partita.

Follow-up delle non conformità

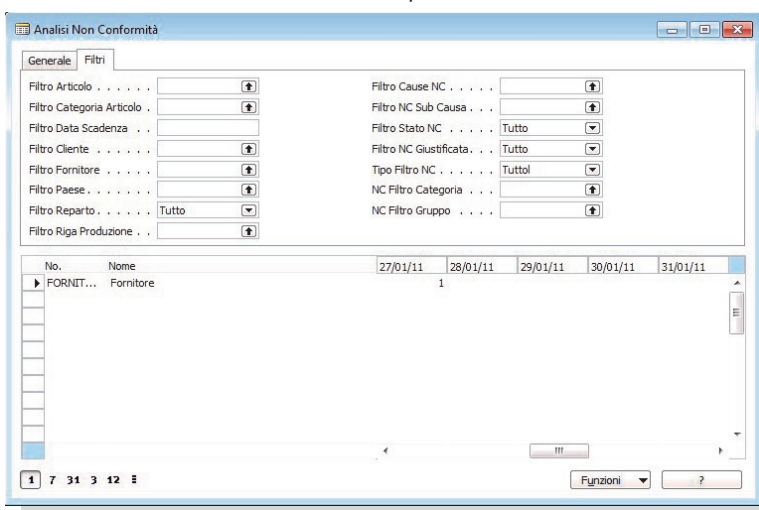
All'interno di SI Foodware, oltre alla semplice registrazione dei reclami, si possono anche definire delle procedure di identificazione e risoluzione di un problema. Ad esempio la persona che si occupa della non conformità potrebbe anche autorizzare le procedure di reso. La creazione vera e propria dell'ordine di reso può essere fatta facilmente cliccando un tasto, poiché tutti i dati necessari sono già presenti nella registrazione di non conformità. Se tutte le azioni programmate sono state completate, il reclamo verrà considerato "chiuso" e la non conformità sarà rimossa dal quadro generale. Se un caso di non conformità non venisse risolto correttamente, è sempre possibile riaprire la non conformità precedentemente chiusa, e prendere misure aggiuntive.

Notifiche

E' facilmente possibile informare altri colleghi che dovrebbero essere coinvolti nelle attività di verifica attraverso delle e-mail. Nel caso di un reclamo da parte di un cliente ne potrà essere informato il commerciale di riferimento, poiché la notifica di ciascun caso di non conformità viene automaticamente inserita nel sistema CRM. In questo modo, si potrà sempre vedere per singolo contatto quali reclami sono stati presentati, e il loro stato attuale.

Analisi delle non conformità

I casi di non conformità non vengono rimossi dal sistema ma restano a disposizione per essere analizzati tramite una potente funzione di Reporting. Ad esempio l'utente può precisare delle dimensioni per ogni non conformità o per tutti i reclami da parte dei clienti. Si possono quindi stabilire dei filtri, ad esempio per fornitore o per linea di produzione, e si può anche indicare un arco temporale con cui effettuare le analisi.



Navigazione e Tracciabilità

Tramite l'opzione di navigazione contenuta nel modulo per le non conformità, si possono visualizzare una serie di dati collegati, ad esempio un numero di lotto specifico. Questa funzione permette, ad esempio, di risalire alle fatture di vendita e a qualsiasi reclamo corrispondente per un numero di lotto specifico. La soluzione mette quindi a disposizione tutte le informazioni rilevanti in breve tempo. Oltre alle funzioni di navigazione vi sono altre funzioni per la tracciabilità delle non conformità. Usando queste funzioni si potrà monitorare esattamente cosa ne è stato di un prodotto dal momento in cui è entrato in azienda fino al momento in cui è stato distribuito ai clienti. In questo modo si potrà sempre verificare dove sono stati consegnati gli altri prodotti dello stesso lotto, e quindi prevenire il sorgere di altri reclami.

Reporting

La funzione di Rapporto permette di stampare vari documenti e resoconti. Alcuni esempi sono : il numero di non conformità per cliente, prodotto o categoria di prodotto. Si può anche risalire al Modulo di non conformità per ogni reclamo che mostra tutti i dati del problema in questione.

Non Conformità per Cliente

15 Luglio 2011
Pagina
m.gagin


CRONUS International Ltd.

Cliente: 01454545 DISTRIBUZIONI ALIMENTARI COGES							
NC	Data ricevimen	Articolo	Descrizione	Quantità	Unità	Descrizione Non Conformità	Stato
NC-C0001	27/01/11	1001	TAVOLETTA CIOCCOLATO FON	0	PZ	Tracce di burro evidenti	In Corso
Tipo Azione	Responsabile	Azione Non Conformità				Pianificato	Conclusa
Interna	MAURIZIO	Esaminato il campione per determinare il tipo di reclamo				14/07/10	
Esterna	MARIO	Contattato il Cliente (nota credito)				15/07/10	

Numero di Non Conformità: 1

Per ulteriori informazioni su SI Foodware e per le referenze, vi preghiamo di visitare i nostri siti www.sifoodware.eu e www.softjam.it. Se volete discutere la vostra situazione o richiedere una dimostrazione, potete contattarci:

SoftJam S.p.A.
Via Gorizia 6 — 20052 Monza
Tel. +39 039 212211

SoftJam S.p.A.
Via Piave 7 — 16145 Genova
Tel. +39 010 3624703

E-mail: SIFoodware@softjam.it