

## Auswertungen und Statistiken

Für das Qualitätsmanagement stehen ausführliche Statistiken zur Verfügung. So lassen sich Anfragen und Beschwerden nach einem Zeitraum, nach Art, Kategorie und Bearbeitungsstatus statistisch auswerten und zur Weiterverarbeitung ausdrucken oder nach Excel exportieren.



Kategorie / Art	TN	Doz	Ad	MA	gesamt
Ohne Kategorie	1	0	0	0	1
Allesgemeines					
Beschwerde	3	0	0	0	3
Fenster defekt					
Mangel	0	1	0	1	2
Freundlichkeit					
Beschwerde	1	0	0	0	1
Heizung defekt					
Anregung	0	1	0	0	1
Kursdurchführung					
Beschwerde	1	0	0	0	1
Kursanfall stimmt mit Kursauszeichnung nicht überein					
Beschwerde	3	0	0	0	3
Qualifikation					
Beschwerde	1	0	0	0	1
Qualität des Kurses					
Beschwerde	1	0	0	0	1
Störung des Unterrichts					
Beschwerde	1	1	0	0	2
Umgang mit Teilnehmern					
Hinweis	1	0	0	0	1

Zusätzlich wertet eine Filterfunktion im Übersichtsfenster die Beschwerden gezielt nach Ihren Wünschen aus. In den Stammdaten der einzelnen Teilnehmer, Dozenten, Adressen oder auch der Räume lassen sich die Beschwerden ebenfalls übersichtlich darstellen.



Beschwerde von	Typ	Raum	an	Status
Cietz, Maria	TN	Sühle zu un bequem	05.05.2016	aktiv
Costka, Uta	TN	Raum war nicht sauber	03.05.2016	aktiv
Baranov, Peter	TN	Heizung defekt!	09.05.2016	aktiv
Eckensperner, Axel	TN	Heizung war defekt	10.05.2016	aktiv

## Verwandte Themen: Feedback der Teilnehmer und Dozenten

In KuferSQL gibt es für das gezielte Feedback von Teilnehmer oder Dozenten zur Qualität der Kursdurchführung einen eigenen Baustein für ein Online-Feedback oder für den Papier-Bewertungsbogen.

Details entnehmen Sie bitte dem unten aufgeführten Link.

## Konditionen

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot.

## Weiterführende Links

<http://www.kufer.de/Beschwerdemanagement.htm>

[http://www.kufer.de/Flyer\\_Feedbackmodul.htm](http://www.kufer.de/Flyer_Feedbackmodul.htm)

## Qualitätsmanagement mit KuferSQL

Mit dem Tool für das Qualitätsmanagement haben Sie innerhalb von KuferSQL alle Anfragen, Beschwerden, Vorschläge u. ä. Ihrer Teilnehmer und Dozenten im Überblick.

- ➔ Detaillierte Erfassung von Anregungen und Beschwerden
- ➔ Leichte Verwaltung des »Zustandes« der Anfrage
- ➔ Alle Kommunikationswege stehen zur Verfügung
- ➔ Integrierte Wiedervorlage und Terminverwaltung
- ➔ Genaue Einordnung und Priorisierung der Anfragen
- ➔ Umfangreiche Auswertemöglichkeiten

Sie erfüllen damit leicht und einfach im Rahmen Ihres QM-Prozesses die Anforderung an eine konsequente, IT-gestützte Verwaltung der Rückmeldung Ihrer Kunden.

Beschwerde

Kontrolle

Maßnahmen



Kufer Software Konzeption  
Anton Kufer  
Loisachstraße 4  
D - 84453 Mühldorf

Telefon +49 8631 18599-0  
Telefax +49 8631 18599-99  
info@kufer.de  
www.kufer.de

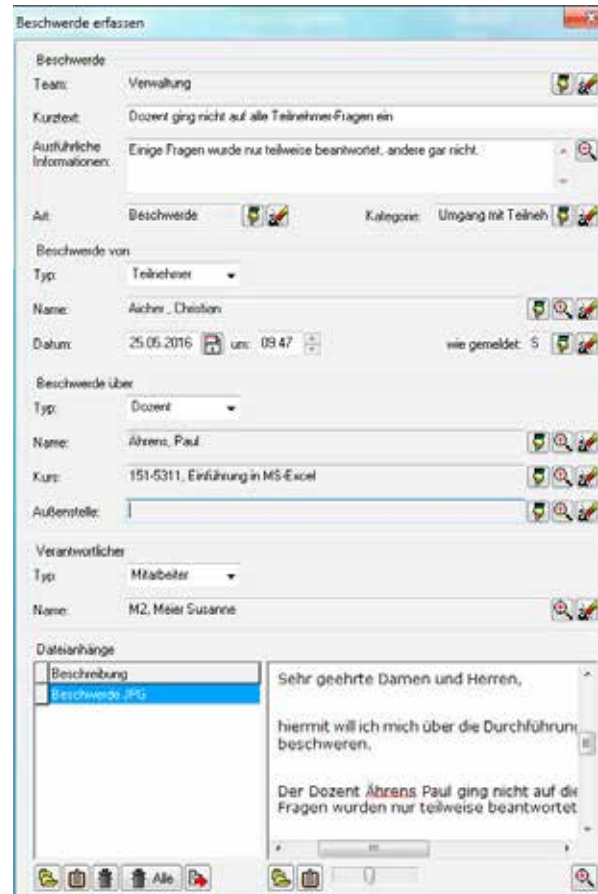
## Die Funktionen im Überblick

Mit dem Qualitätsmanagement können Anregungen und Beschwerden in KuferSQL detailliert nach Art und Kategorie erfasst sowie ein Verantwortlicher bestimmt werden.

Dabei können diese zu einer bestimmten Anmeldung, zu einem Teilnehmer, zu einem Dozenten oder auch anonym erfasst, bearbeitet und ausgewertet werden. Dies ist je nach Bereich mit oder ohne Angabe zu einer Kurs-Beziehung möglich.

Der Verantwortliche einer Beschwerde kann mit einer E-Mail entweder sofort oder aber auch zu einem späteren Zeitpunkt über den Eingang einer Beschwerde informiert werden.

Nachdem die Eckdaten einer Beschwerde erfasst wurden, lassen sich zur weiteren Bearbeitung genauere Details in KuferSQL einarbeiten. So können Sie Beschwerden oder aber auch Anregungen nach Prioritäten sortieren. Auch kann über den Status eingetragen werden, wie weit die Bearbeitung fortgeschritten ist.



**Beschwerde erfassen**

**Beschwerde von**

Team: Verwaltung

Kurztext: Dozent ging nicht auf alle Teilnehmer-Fragen ein

Ausführliche Informationen: Einige Fragen wurde nur teilweise beantwortet, andere gar nicht.

Art: Beschwerde Kategorie: Umgang mit Teilneh

Beschwerde von

Typ: Teilnehmer

Name: Acher, Christian

Datum: 25.05.2016 um: 09:47 wie gemeldet: 5

**Beschwerde über**

Typ: Dozent

Name: Ahrens, Paul

Kurs: 151-5311, Einführung in MS-Excel

Außenstelle:

**Verantwortlicher**

Typ: Mitarbeiter

Name: M2, Meier Susanne

**Dateianhänge**

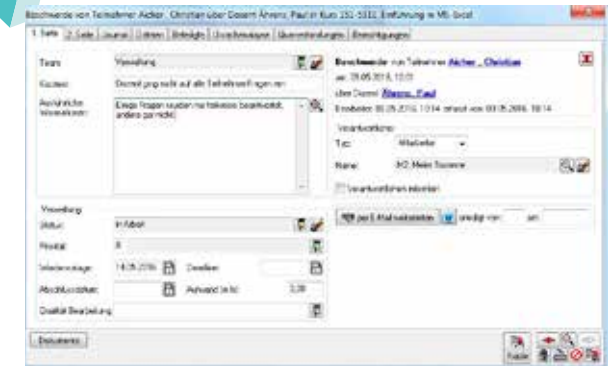
Beschreibung

Beschwerde.JPG

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit will ich mich über die Durchführung beschweren.

Der Dozent Ahrens Paul ging nicht auf die Fragen wurden nur teilweise beantwortet



**Beschwerde von Teilnehmer Acher, Christian über Dozent Ahrens, Paul in Kurs 151-5311, Einführung in MS-Excel**

Team: Verwaltung

Kurs: 151-5311, Einführung in MS-Excel

Beschwerde: Dozent ging nicht auf alle Teilnehmer-Fragen ein

Verantwortlicher: M2, Meier Susanne

Status: In Bearbeitung

Über ein Journal werden alle Änderungen an wichtigen Daten protokolliert, um jederzeit Auskunft geben zu können, wie Stand der Bearbeitung ist.

Zusätzlich können auch Dateien in Form von Fotos oder Dokumenten an eine Beschwerde geknüpft werden.

Sofern zu einem Thema mehrere Beschwerden gemeldet werden, lassen sich diese miteinander verknüpfen, so dass eine Bearbeitung gesammelt erfolgen kann.

In einem Übersichtsbildschirm werden alle Beschwerden übersichtlich mit den wichtigsten Informationen dargestellt, so dass auch ohne das Aufrufen von einzelnen Beschwerden ein guter Überblick gewährleistet ist.



**Beschwerdemanagement (Filter aktiv; über: Raum Gymnasium; 2.Stock; Raum 232 (EDV))**

	Beschwerde von	Beschwerde über	betrifft Kur	Kurztext	am	Status	LZ	Dauer	Verantwortlicher	Wiedervorl.	Kategorie	P
	Geier, Manuel	EDV-Raum 2		Raum war nicht sauber	23.05.2016		0		M2, Meier, Susanne	28.05.2016	Sauberkeit des F	0
	Sauer, Sabine	EDV-Raum 2		Heizung defekt	23.05.2016		0		M2, Meier, Susanne	28.05.2016	Heizung defekt	0
	Obermaier, Ewald	EDV-Raum 2		Heizung ist defekt	23.05.2016		0		M2, Meier, Susanne	28.05.2016	Heizung defekt	0
	Zach, Marianne	EDV-Raum 2		Stühle sind unbequem	23.05.2016		0		HM, Hausmeister	28.05.2016	Stühle zu unbeq	0