



MSO Solutions -
Lösungen für bessere Zusammenarbeit

Portal-Lösungen

Reklamationsportal

Reklamationsportal

Portallösungen für
Abwicklung und
Bearbeitung von
Reklamationen,
Helpdesk-Anfragen etc.

Individuelle
Oberflächen (CI),
Workflows und
Benutzersichten
möglich

und vieles mehr...

Dokumenteneinbindung
möglich

Jederzeit aktueller
Bearbeitungsstatus
erkennbar

Zugriff und Pflege von
relevanten
Dokumentenbibliotheken
wie FAQ und KDB

Cockpit-View



Kundenerfassung

Meine Website | Meine Hyperlinks | Willkommen, Daniel Mönch | **Websiteaktionen**

M_{SO} SOLUTIONS QM Portal

Codip: Reklamationsmanagement | KIP | QM-Doku | Dokumentencenter | Formularwesen | Arbeitsbereiche | Alle Websites | [erweiterte Suche](#)

QM Portal > Websites > **Reklamationsmanagement**

Support Kunden

Neu | Aktionen | Einstellungen | Ansicht: **Alle Elemente**

Bearbeiten	Kunde	Firma	Abteilung	Anschrift	Telefon	E-Mail	BearbeiterID
	Georg Habacht	OSM	IT Service	Pragstrasse 54 57831 Grubensheim	06321-50078932	georg.habacht@osm.de	Oliver Koelle
	Barbara Sonnenschein	OSM	Quality Management	Pragstrasse 54 57831 Grubensheim	06321-50078932	barbara.sonnenschein@osm.de	Daniel Mönch
	Michaela Machsgut	OSM	Quality Management	Pragstrasse 54 57831 Grubensheim	06321-50078932	michaela.machsgu@osm.de	Daniel Mönch
	Gunther Rechthab	OSM	GF	Pragstrasse 54 57831 Grubensheim	06321-50078932	gunther.rechthab@osm.de	Oliver Koelle

Support Home
FAQ
Knowledge Data Base
Produktbeschreibungen
Pool
Reklamationspool
Listen
Support Kunden
Support Bearbeiter

Meine Website | Meine Hyperlinks | Willkommen, Daniel Mönch

M_{SO} SOLUTIONS QM Portal

Codip: Reklamationsmanagement | KIP | QM-Doku | Dokumentencenter | Formularwesen | Arbeitsbereiche | [Suche](#)

QM Portal > Websites > **Reklamationsmanagement**

Support Kunden: Neues Element

| * zeigt ein erforderliches Feld an

Titel

Kunde *

Firma *

Abteilung

Anschrift *

Telefon *

E-Mail *

BearbeiterID

AD Konto

Kundenabhängige Startseite

The screenshot shows the MSO QM Portal interface. At the top left is the MSO SOLUTIONS logo and 'QM Portal'. Below it is a navigation menu with 'Home', 'FAQ', 'Knowledge Data Base', and 'Produktbeschreibungen'. The main header contains 'Reklamationsmanagement' and a search bar with 'Alle Websites' and 'Erweiterte Suche'. The main content area is titled 'Willkommen auf Ihrer persönlichen Reklamationsseite' and contains a welcome message, a paragraph about the service, and a 'Toolbar' section with a 'Neue Reklamation einreichen' button. Below the toolbar are two tables: 'Meine aktuellen Reklamationen' and 'Meine archivierten Reklamationen'. The 'aktuellen' table has one entry for a complaint about BMW tires. The 'archivierten' table is partially visible and shows another entry.

MSO SOLUTIONS QM Portal

Reklamationsmanagement

Home
FAQ
Knowledge Data Base
Produktbeschreibungen

Willkommen auf Ihrer persönlichen Reklamationsseite

Im neuen Reklamationsmanagementcenter besitzen Sie Ihren eigenen, Sie persönlich betreffenden Bereich, um Ihre Reklamationsfälle stets optimal bearbeiten zu können.

Ihre Reklamationsfälle werden auf schnellstem Weg an den zuständigen Bearbeiter durchgegeben. Sie haben immer den aktuellsten Stand der Bearbeitung Ihrer Reklamation, Sie wissen immer, wer Ihren Auftrag im Moment bearbeitet, und können den entsprechenden Supportmitarbeiter stets direkt per Telefon erreichen, ohne in endlosen Warteschleifen Ihre wertvolle Zeit zu vergeuden. Von Ihnen eingereichte Informationen gehen nicht verloren, oder erreichen den falschen Mitarbeiter. Sie müssen nicht umständlich per Mail mit uns kommunizieren und um eine vielleicht zu späte Behebung Ihrer Reklamation bangen. Nutzen Sie einfach Ihre persönliche Reklamationsseite, und profitieren Sie von Aktualität Ihrer Informationen, direkten Kommunikationswegen und von schnellen Bearbeitungszeiten.

Mit dem Erhalt Ihrer Zugangsdaten zu diesem Bereich haben wir Ihnen auch erste Informationen zur Handhabung übergeben. Sollten Sie diese Informationen zwischenzeitlich nicht zur Hand haben, dann wählen Sie einfach aus dem linkeitigen Menü den Eintrag "FAQ". Dort finden Sie das Dokument "Wie bediene ich meine persönliche Reklamationsportalseite" schnell wieder, und finden einen schnellen Einstieg in Ihr Portal.

Toolbar

Neue Reklamation einreichen

Meine aktuellen Reklamationen

Typ	Geändert	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
	27.04.2007 10:17	Daniel Mönch	27.04.2007 10:14	Aufgenommen	1	1	2	Aurorreifen 3er BMW

Meine archivierten Reklamationen

Typ	Geändert	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
	27.04.2007 10:17	Daniel Mönch	27.04.2007 10:14	Aufgenommen	1	1	2	Aurorreifen 3er BMW

Neue Reklamation einreichen

Toolbar

Kundenabhängige Reklamationseinreichung

The image shows a screenshot of a web form for submitting a complaint. The form is titled 'Reklamation' and is part of the 'substanzia' system. It features a name input field with a red asterisk indicating a required field, a 'Namen prüfen' button, and two buttons: 'Abbrechen' and 'Speichern'. The form is displayed on a light gray background with a dark gray header bar.

substanzia

Reklamation

Ihr Name: *

Namen prüfen

Abbrechen Speichern

Abbrechen Speichern

Ihr Name: *

Namen prüfen

Formularbasierte Erfassung

substanzia

Reklamation

Status: Aufgenommen

Ihre Daten:

Name:	Barbara Sonnenschein	Ansprechpartner	
Firma:	OSM	Name:	Daniel Mönch
Abteilung:	Quality Management	Telefon:	089-30907480
Anschrift:	Pragstrasse 54 57831 Grubensheim	E-Mail:	daniel.moench@web-mso.local
Kontakt:			
E-Mail:	barbara.sonnenschein@osm.de		
Telefon:	06321-50078932		

Details:

Artikelbezeichnung:	ZGW 3045	Datum:	30. April 2007 11:47 Uhr
Fehlerklasse:	*Bitte Auswählen...		
Fehlercharakter:	mittel		
Priorität:	Mittel		
Fehlerbeschreibung:	Der Lüfter des Gerätes ist ausgefallen.		

Hängen Sie dem Formular eine Datei an (Bild, Dokument, ZIP, etc.)

[📎 Klicken Sie hier, um eine Datei anzufügen](#)

Ich bitte um eine persönliche Kontaktaufnahme durch meinen Ansprechpartner.

Bitte kontaktieren sie mich:

via E-Mail via Telefon

Empfangsbestätigung

Meine Website | Meine Hyperlinks ▾ | Willkommen, Barbara Sonnenschein ▾

MSO
SOLUTIONS QM Portal

Reklamationsmanagement [Erweiterte Suche](#)

QM Portal > Websites > **Reklamationsmanagement**

- Home
- FAQ
- Knowledge Data Base
- Produktbeschreibungen

Reklamationspool

Vielen Dank.

Wir haben Ihre Reklamation erhalten.

Wenn Sie Ihre Bearbeitung jetzt beenden wollen, können Sie sich jetzt ausloggen, oder das Browser-Fenster einfach schliessen.

[Zurück zu Ihrer persönlichen Startseite](#)


[Zurück zu Ihrer persönlichen Startseite](#)

Wenn Sie Ihre Bearbeitung jetzt beenden wollen, können Sie sich jetzt ausloggen, oder das Browser-Fenster einfach schliessen.

Wir haben Ihre Reklamation erhalten.

Kundenspezifische Status Views

Meine aktuellen Reklamationen

Typ	Geändert	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
	27.04.2007 10:17	Daniel Mönch	27.04.2007 10:14	Aufgenommen	1	1	2	Auroreifen 3er BMW
	30.04.2007 11:53	Daniel Mönch	30.04.2007 11:47	Aufgenommen	2	2	1	ZGW 3045

Meine archivierten Reklamationen

Typ	Geändert	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
-----	----------	------------	-------------	---------------------	-----------	-----------------	--------------	---------

Klicken Sie oben auf "Neu" oder "Hochladen", um ein neues Element zu erstellen. In dieser Ansicht der Dokumentbibliothek "Reklamationspool" sind keine Elemente anzeigbar.

Keine Elemente anzeigbar.

Klicken Sie oben auf "Neu" oder "Hochladen", um ein neues Element zu erstellen. In dieser Ansicht der Dokumentbibliothek "Reklamationspool" sind

Typ	Geändert	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
-----	----------	------------	-------------	---------------------	-----------	-----------------	--------------	---------

Dokumentenbibliotheken (FAQ, KDB und Downloadarea)

The screenshot displays the MSO QM Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the MSO logo and 'QM Portal' text. Below this, a breadcrumb trail reads 'QM Portal > Websites > Reklamationsmanagement'. A sidebar on the left contains links for 'Home', 'FAQ', 'Knowledge Data Base', and 'Produktbeschreibungen'. The main content area is titled 'FAQ' and features a heading 'Willkommen in unserer FAQ Bibliothek.' followed by a paragraph explaining the purpose of the FAQ. Below this, there is a section titled 'Ihre Frage ist noch nicht aufgeführt ? - Kein Problem.' and another paragraph stating the company's commitment to customer service. Contact information for telephone and email is provided. At the bottom of the page, there is a table header with columns for 'Typ', 'Name', 'Geändert', and 'Geändert von', and a message indicating that no elements are currently visible in the 'Alle Dokumente' view.

Meine Website | Meine Hyperlinks | Willkommen, Barbara Sonnenschein

MSO SOLUTIONS QM Portal

Reklamationsmanagement Alle Websites Erweiterte Suche

QM Portal > Websites > Reklamationsmanagement

Home
FAQ
Knowledge Data Base
Produktbeschreibungen

FAQ

Willkommen in unserer FAQ Bibliothek.

In diesem Bereich veröffentlichen wir alle immer wiederkehrenden und oft gestellten Fragen unserer Kunden. Der Begriff FAQ kommt aus dem englischen und steht für "Frequently Asked Questions", was übersetzt "Häufig gestellte Fragen" heisst, die wir Ihnen gerne in der nachfolgend gelisteten Dokumentenbibliothek beantworten.

Ihre Frage ist noch nicht aufgeführt ? - Kein Problem.

Wir kümmern uns auch ganz direkt um Ihre Belange. Rufen Sie uns doch einfach an oder schreiben Sie uns eine E-Mail. Unsere netten Service Mitarbeiter Beantworten Ihnen sicher, schnell und kompetent auch Ihre Frage.

Telefon: +49 (00) 0000000

E-Mail: support@web-mso.local

Neu | Hochladen | Aktionen | Ansicht: **Alle Dokumente**

Typ	Name	Geändert	Geändert von
-----	------	----------	--------------

In dieser Ansicht der Dokumentbibliothek "FAQ" sind keine Elemente anzeigbar. Klicken Sie oben auf "Neu" oder "Hochladen", um ein neues Element zu erstellen.

In dieser Ansicht der Dokumentbibliothek "FAQ" sind keine Elemente anzeigbar. Klicken Sie oben auf "Neu" oder "Hochladen", um ein neues Element zu erstellen.


Typ Name Geändert Geändert von

Neu | Hochladen | Aktionen | Ansicht: **Alle Dokumente**

E-Mail: support@web-mso.local

Telefon: +49 (00) 0000000

Individueller Bearbeiterarbeitsplatz



QM Portal

Cockpit | Reklamationsmanagement | KVP | QM-Doku | Dokumentencenter | Formularwesen | Arbeitsbereiche

Meine Website | Meine Hyperlinks | Willkommen, Daniel Mönch | **Websiteaktionen**

Alle Websites [Erweiterte Suche](#)

Support Home

FAQ

Knowledge Data Base

Produktbeschreibungen

Pool

Reklamationspool

Listen

Support Kunden

Support Bearbeiter

Support

Platzhalter für den Bearbeiter

Exemplarisch ist hier der Bearbeiterplatz für eingereichte Reklamationsfälle. Der Bearbeiter erhält nachfolgend Zugriff auf die eingereichten Reklamationen und kann diese im weiteren Verlauf seiner Tätigkeit abarbeiten. Ebenfalls wurde die Kundendatenbank zur Verfügung gestellt, sowie die Dokumentenbibliothek für die Kunden.

Benutzeraufgaben

In dieser Ansicht sind keine anzuzeigenden Einträge vorhanden.

Alle offenen Reklamationen

Typ	Geändert	Kunde	Firma	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt
	20.04.2007 13:29	Günther Rechthab	OSM	Daniel Mönch	18.04.2007 14:23	In Bearbeitung	3	1	1	Kopierer GF
	27.04.2007 10:17	Barbara Sonnenschein	OSM	Daniel Mönch	27.04.2007 10:14	Aufgenommen	1	1	2	Auroreifen 3er BMW
	30.04.2007 11:53	Barbara Sonnenschein	OSM	Daniel Mönch	30.04.2007 11:47	Aufgenommen	2	2	1	ZGW 3045


Formularbasierte Bearbeitung

Priorität:

Fehlerbeschreibung:

Der Lüfter des Gerätes ist ausgefallen.

Hängen Sie dem Formular eine Datei an (Bild, Dokument, ZIP, etc.)



Ich bitte um eine persönliche Kontaktaufnahme durch meinen Ansprechpartner.

Bitte kontaktieren sie mich:

via E-Mail via Telefon

REKLAMATIONS HISTORIE

Name	Status	Datum/Zeit		Kommentar
Barbara Sonnenschein	<input type="text" value="Aufgenommen"/>	30.04.2007	11.47	
Daniel Mönch	<input type="text" value="In Bearbeitung"/>	30.04.2007	11.59	Lüfter wird vor Ort ausgetauscht
Daniel Mönch	<input type="text" value="Abgeschlossen"/>	30.04.2007	12.00	Lüfter wurde ausgetauscht, Fu

Element einfügen

Element einfügen

Daniel Mönch	<input type="text" value="Abgeschlossen"/>	30.04.2007	12.00	Lüfter wurde ausgetauscht, Fu
Daniel Mönch	<input type="text" value="In Bearbeitung"/>	30.04.2007	11.59	Lüfter wird vor Ort ausgetauscht
Barbara Sonnenschein	<input type="text" value="Aufgenommen"/>	30.04.2007	11.47	

Reklamationspool

Meine Website | Meine Hyperlinks | Willkommen, Daniel Mönch | Websiteaktionen

MSO SOLUTIONS QM Portal

Cockpit | Reklamationsmanagement | KVP | QM-Doku | Dokumentencenter | Formularwesen | Arbeitsbereiche

Alle Websites Erweiterte Suche

QM Portal > Websites > **Reklamationsmanagement**

Support Home

FAQ

Knowledge Data Base

Produktbeschreibungen

Pool

Reklamationspool

Listen

Support Kunden

Support Bearbeiter

Reklamationspool

Ansicht: **Alle Dokumente**

Typ	Geändert	Kunde	Firma	Bearbeiter	Gemeldet am	Bearbeitungs Status	Priorität	Fehlercharakter	Fehlerklasse	Produkt	Name
	18.04.2007 14:05	Michaela Machsgut	OSM	Matthias Olbinski	18.04.2007 13:53	Abgeschlossen	3	2	1	Porsche 911 Turbo	2007-04-18T13_54_07Michaela Machsgut
	18.04.2007 14:47	Michaela Machsgut	OSM	Oliver Koelle	18.04.2007 14:16	Abgeschlossen	3	3	1	AM344-22-4-3343	2007-04-18T14_16_48oliver.koelle
	20.04.2007 13:29	Günther Rechthab	OSM	Daniel Mönch	18.04.2007 14:23	In Bearbeitung	3	1	1	Kopierer GF	2007-04-18T14_23_25Günther Rechthab
	27.04.2007 10:17	Barbara Sonnenschein	OSM	Daniel Mönch	27.04.2007 10:14	Aufgenommen	1	1	2	Aurorreifen 3er BMW	2007-04-27T10_14_42Barbara Sonnenschein
	30.04.2007 12:01	Barbara Sonnenschein	OSM	Daniel Mönch	30.04.2007 11:47	Abgeschlossen	2	2	1	ZGW 3045	2007-04-30T11_48_12Barbara Sonnenschein ! NEU

Projekt-Beschreibung

Konzeption

Festlegung der Eckdaten (Inhalte, Workflow, Infrastruktur, CI, Rechteverwaltung...)

Realisierung

Phase I) Pilotanwendung
Realisierung Pilot-Anwendung, Testphase

Phase II) Live-System
Implementierung auf Live-System

Schulung und Dokumentation

Laufende Betreuung

Gesamtaufwand: n.n.

Unsere Leistungen

