

Anleitung Beschwerdemanagement

Extras → Beschwerdemanagement

Durch den Klick auf „Neu“ wird eine neue Beschwerde erfasst.

Beschwerde von	Beschwerde über	betrifft Kurztext	am	Status	LZ	Dauer	Verantwortlicher	Wiedervor.	Kategorie
stiegelbauer, simon	Kampani, Jasmin	142Q 721W	Vertretungsdozentin Fr. Kar	12.11.2014	erledigt	421	GL, Laszlo, Gabriel	15.12.2014	Kursdurchführun 0
Mickler, Regine	Gasteig 1101	Test		21.01.2016		19	RD, Mickler, Dr. Reg	21.01.2016	Umgang mit Teilr 0

Bei der Suche nach einer bestimmten Beschwerde kann ein Filter gesetzt werden nach Teams (=Fachgebieten), Verantwortlicher, Daten, Kategorien, Semester. Die Beschwerden werden in der Übersicht nach laufender Nummer sortiert. Diese kann ich aber auch durch Klick auf die Kategorie sortieren (z.B. Verantwortlicher – alphabetisch).

Eine Beschwerde erfassen:

Beschwerde erfassen

Beschwerde

Team:

Gebäude:

Kurztext:

Ausführliche Informationen:

Art: Kategorie:

Beschwerde von

Typ:

Datum: 25.11.2016 um: 12:48 wie gemeldet:

Beschwerde über

Typ:

Verantwortlicher

Typ:

Dateianhänge

Beschreibung	

OK + per E-Mail Ok Abbruch

**Möglichst alle Felder müssen gefüllt werden!
Hinterlegungen sind eingetragen**

Team = Fachgebiet/Bereich, in dessen Bereich die Beschwerde fällt

Gebäude: hier kann der Ort (Gebäude) der Veranstaltung einzutragen werden, falls relevant

Kurztext und ausführlicher Text aussagekräftiger Betreff und ausführliche Beschreibung

Art der Beschwerde

Mangel / Anregung, Vorschlag / Beschwerde

Kategorie

Verschiedene Bereiche zur Auswahl, siehe nächste Seite

Beschwerde von: Auswahl von Teilnehmern/Dozenten/Mitarbeitern ist möglich mit dem Lupensymbol!

Wie gemeldet: telefonisch, per Mail etc.

Beschwerde über

Verantwortlicher

Dateien wie Briefe, Mails in Word, Fotos können angehängt werden.

Beschwerden können in verschiedene Richtungen erfasst werden , z.B. TN über Dozenten, Dozenten über TN, TN /Dozenten über Raum etc..

Gebäude:

Gebäudeauswahl

Gebäude
Alte Münze /Landesamt für Denkmalpflege
Alte Pinakothek
Alten- und Service-Zentrum Altstadt
Altes Rathaus
Anton-Fingerle-Bildungs-Zentrum
Arabellapark
Archäologische Staatssammlung
Artothek und Bildersaal
ASZ Allach-Untermenzing
ASZ Aubing
ASZ Berg am Laim
ASZ Haidhausen
ASZ Laim
ASZ Milbertshofen
ASZ Neuhausen
ASZ Obergiesing
ASZ Riem
ASZ Solln
ASZ Untergiesing
ASZ Westend
Atelier Frohschammerstr. 14a
Atelier Himmel und Zwirn
Atelier Pfennigparade
Atelierhäusl Silvia Götz & Gershom v. Schwarze
Außenstelle Fürstenried-Ost
Außenstelle Hadern
Außenstelle Mc-Graw-Kaserne
Außenstelle Perlach-Süd
AWD-Dorf Hasenberg
AWD-Zentrum Moosach
Bahnhofsmision München
Bayer. Blinden- und Sehbehindertenbund
Bayerische Landesschule für Körperbehinderte
Bayerische Akademie der Wissenschaften
Bayerische Staatsbibliothek
Bayerische Staatskanzlei
Bayerische Staatsoper
Bayerische Staatsoper; Treffpunkt Marstallplatz 5
Bayerischer Landesv. für die Wohlfahrt Gehörgeschädigter e.V.
Bayerischer Landtag (Maximilianeum)
Bayerischer Rundfunk
Bayerischer Volkshochschulverband
Bayerisches Hauptstaatsarchiv
Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit
Bayerisches Landeskriminalamt
Bayerisches Nationalmuseum
Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege

nur Gebäude aus Benutzer-Stadtteil

✓ ✗

Bitte beachten: wenn Sie hier ein Gebäude wählen, sind im Anschluss nur Dozenten, Kurse, Räume und Teilnehmer auswählbar, die sich in diesem Gebäude befinden.

Auswahlmöglichkeiten Beschwerdeart:

Mangel / Anregung,Vorschlag / Beschwerde

The screenshot shows the 'Beschwerde erfassen' form. The 'Beschwerde von' section has a dropdown menu open, showing three options: 'Mangel', 'Anregung/Vorschlag' (highlighted in green), and 'Beschwerde'. The 'Datum' field is set to '04.07.2016'. The 'Beschwerde über' and 'Verantwortlicher' sections are also visible, along with a 'Dateianhänge' section at the bottom.

Auswahlmöglichkeiten Kategorie :

The screenshot shows the 'Beschwerde erfassen' form with the 'Hinterlegung Beschwerde- Kategorien' dialog box open. The dialog box displays a tree view of categories. The 'Unzufriedenheit mit Dozenten' category is highlighted in green. The 'Beschwerde von' section of the form is set to 'Typ: Mangel', 'Datum: 09.02.2016', and 'um: 09:35'. The 'Beschwerde über' and 'Verantwortlicher' sections are also visible.

- Unzufriedenheit mit der Kursdurchführung
 - Kursinhalt stimmt nicht mit der Kursausschreibung überein
 - Qualität des Kurses
- Unzufriedenheit mit Dozenten
 - Umgang mit Teilnehmern
 - Kursdurchführung
 - Qualifikation
- Unzufriedenheit mit Mitarbeitern
 - Freundlichkeit
 - Kompetenz der Beratung
- Unzufriedenheit mit Kurstagen
 - fehlende Raumvorbereitung
 - Raumtemperatur nicht in Ordnung
- Unzufriedenheit mit Teilnehmern
 - Störung des Unterrichts
 - Benennen
- Raumsituation
 - Heizung defekt
 - Fenster defekt
 - Tür defekt
 - Stühle zu unbequem
 - Sauberkeit des Raumes
- Allgemeines

Auswahlmöglichkeiten Beschwerde von:

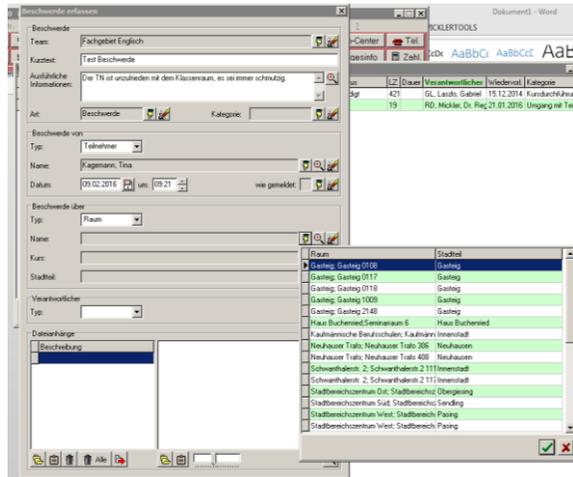
The screenshot shows the 'Beschwerde erfassen' form. The 'Beschwerde von' dropdown menu is open, displaying the following options: Teilnehmer, Dozent, Adresse, and Mitarbeiter. The 'Beschwerde' section contains the following information: Team: Fachgebiet Englisch, Kurztext: Test Beschwerde, Ausführliche Informationen: Der TN ist unzufrieden mit dem Klassenraum, es sei immer schmutzig, Art: Beschwerde, and Kategorie: (empty). The 'Beschwerde über' section is currently empty. The 'Dateianhänge' section shows a table with one row: Beschreibung. The bottom of the form has buttons for 'OK + per E-Mail', 'OK', and 'Abbruch'.

Auswahlmöglichkeiten Beschwerde über:

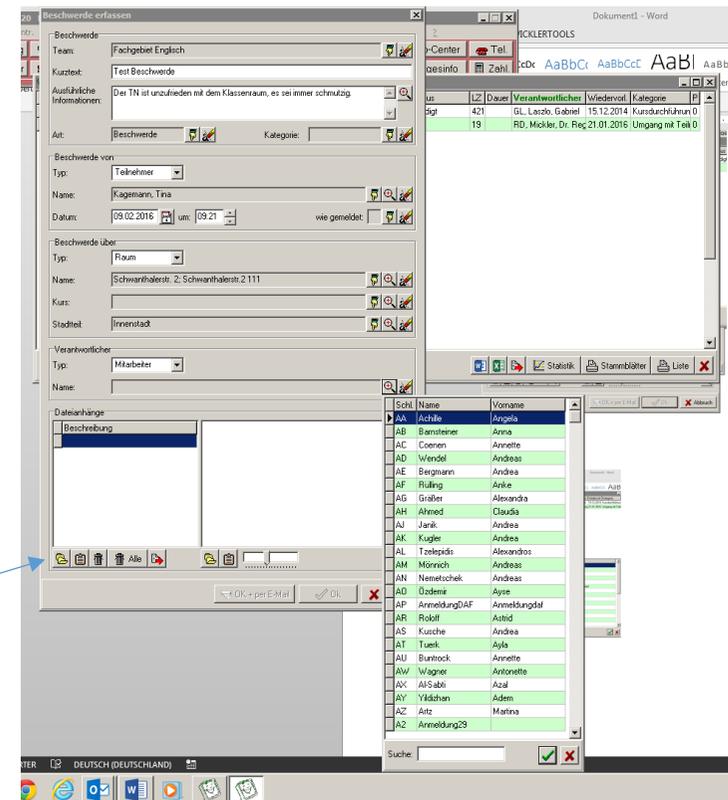
The screenshot shows the 'Beschwerde erfassen' form. The 'Beschwerde über' dropdown menu is open, displaying the following options: Teilnehmer, Dozent, Adresse, Mitarbeiter, Raum, Kurs, Kurstag, Intern, Zimmer, and Essen. The 'Beschwerde' section contains the following information: Team: Fachgebiet Englisch, Kurztext: Test Beschwerde, Ausführliche Informationen: Der TN ist unzufrieden mit dem Klassenraum, es sei immer schmutzig, Art: Beschwerde, and Kategorie: (empty). The 'Beschwerde von' section contains the following information: Typ: Teilnehmer, Name: Kagemann, Tina, Datum: 09.02.2016, um: 09:21, and wie gemeldet: (empty). The 'Dateianhänge' section shows a table with one row: Beschreibung. The bottom of the form has buttons for 'OK + per E-Mail', 'OK', and 'Abbruch'.

Bitte beachten Sie, dass wir uns darauf verständigt haben, Beschwerden über Mitarbeiter/innen , Kollegen/innen hier nicht bzw ohne Namensnennung einzutragen, da diese von allen anderen gesehen werden können.

Je nach Auswahl bei „Beschwerde über“ öffnen sich weitere Felder. Bei Beschwerde über „Raum“ kann über das **Lupensymbol** der Raum ausgewählt und eingetragen werden (optional). Es erzeugt sich dann automatisch der Stadtteil dazu. Bei Beschwerde über „Dozent“ öffnen sich die Auswahlfelder für Dozentenname und Kurs.



Eintragen des Verantwortlichen: hier sollte die Person eingetragen werden, die die Beschwerde bearbeiten muss.



Zusätzlich können Dokumente/Fotos hochgeladen werden

Eine komplett erfasste Beschwerde sieht so aus:

Beschwerde erfassen

Beschwerde

Team: Fachgebiet Englisch **Pflicht**

Gebäude: Luisen-Gymnasium **Optional**

Kurztext: Heizung ausgefallen **Optional**

Ausführliche Informationen: Am Dienstag 22.11.2016 war im Schulgebäude die Heizung defekt, so dass die Teilnehmer und Dozenten in Jacken Unterricht halten mussten. **Pflicht**

Art: Mangel **Pflicht** Kategorie: Heizung defekt **Pflicht**

Beschwerde von

Typ: Teilnehmer **Optional**

Name: Kagan, Mark **Optional**

Datum: 25.11.2016 um: 12:38 wie gemeldet: **Pflicht**

Beschwerde über

Typ: Raum **Pflicht**

Name: Luisen-Gymnasium; Luisen-Gymnasium 108 **Optional**

Kurs: **Optional**

Stadtteil: Innenstadt **Optional**

Verantwortlicher

Typ: Mitarbeiter **Pflicht**

Name: ED, Dulic Edin **Pflicht**

Dateianhänge

Beschreibung

Pflicht

Optional

OK + per E-Mail Ok Abbruch

„OK und Per Email weiterleiten“ – öffnet automatisch das Mailprogramm an den eingegebenen verantwortlichen MA . Unter **Vorlage einfügen** findet sich die entsprechend vorbereitete Vorlage mit den relevantesten Daten. **Bitte diese Vorlage verwenden.**

E-Mail Weitergabe

Empfänger: 1 ausgewählt Von: Tina.Kagemann@mvhs.de

	Name, Vorname	Kurs-Nr.	Typ
X	Dulic, Edin		MA

aus Kursdaten hinzufügen

Teilnehmer

Dozent(en)

Hausmeister

Betreuer vor Ort

aus Stamm hinzufügen

Dozent Adressen

Teilnehmer Mitarbeiter

Beschw. v.

Dulic, Edin

E-Mail-Adresse
edulic@mvhs.de

Dateianhänge:

erzeugte Dateien löschen

zusätzlicher Versand an diese E-Mail-Adresse:

Betreff: neue Beschwerde erfasst: {BBART} {BBKURZTEXT}

Text: Sehr geehrte Kollegen/innen,

Beschwerde Ticket Nr: {BBTICKET} zu folgendem Thema:
 {BBAINFO01}{BBAINFO02}{BBAINFO03}{BBAINFO04}{BBAINFO05}{BBAINFO06}{BBAINFO07}{BBAINFO08}
 {BBAINFO09}{BBAINFO10}{BBAINFO11}{BBAINFO12}{BBAINFO13}{BBAINFO14}{BBAINFO15}{BBAINFO16}
 {BBAINFO17}

Mit der Bitte um Bearbeitung

Speichern in der Dokumentenverwaltung

Druck speichern in der Historie unter

Bestätigung Formbrief 1

Verschiebung Formbrief 2

Kursabsage Formbrief 3

Rechnung Anmeldekarte

Versandart

mit Einzelbestätigung

ohne Einzelbestätigung

alte Methode (mailto) verwenden

Vorlage einfügen Variable einfügen

eMails in Zwischenablage Sammel-eMail Einzel-eMail

2. Schritt: eine Beschwerde bearbeiten:

Unter Extras → Beschwerdemanagement die Beschwerde auswählen und **Bearbeiten** wählen

The screenshot shows a software window titled "Mangel von Teilnehmer Kagan, Mark über Raum Luisen-Gymnasium; Luisen-Gymnasium 108". The interface includes several sections:

- Navigation:** 1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen
- Team:** Fachgebiet Englisch
- Gebäude:** Luisen-Gymnasium
- Kurztext:** Heizung ausgefallen
- Ausführliche Informationen:** Am Dienstag 22.11.2016 war im Schulgebäude die Heizung defekt, so dass die Teilnehmer und Dozenten in Jacken Unterricht halten mussten.
- Ticket:** 9
- Mangel von Teilnehmer:** Kagan, Mark
- am:** 25.11.2016, 12:38
- über Raum:** Luisen-Gymnasium; Luisen-Gymnasium 108
- Bearbeiter:** WH, 01.12.2016, 16:02 erfasst von: TE, 25.11.2016, 12:44
- Verantwortlicher:** Name: ED, Dulic Edin
- Verantwortlichen informiert
- per E-Mail weiterleiten** | erledigt von: WH am: 01.12.2016
- Verwaltung:** Status: offen
- Deadline:** [empty]
- Abschlussdatum:** [empty] Aufwand (in h): 0,00
- Qualität Bearbeitung:** [empty]
- Dokumente:** [empty]
- Buttons:** Kopie, [trash], [print], [cancel], [refresh]

Folgende Felder werden befüllt:

Status: offen, in Arbeit, weitergeleitet, warten auf Antwort, erledigt

Wiedervorlage: Datum setzen für die Wiedervorlage

Deadline: bis wann soll die Beschwerde spätestens erledigt sein?

Abschlussdatum: wenn sie erledigt ist

Qualität der Bearbeitung: erfolgreich, mit Kompromiss, nur teilweise, unbefriedigend

Auch hier kann man per Email weiterleiten.

Ergebnis:

Beschwerde von Teilnehmer Kagemann, Tina über Raum Gasteig; Gasteig 0117 in Kurs B521130, Englisch A 1, Lektion 1-5, Fast Track

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Team: Fachgebiet Englisch	Beschwerde von Teilnehmer Kagemann, Tina
Kurztext: Test Beschwerde	am: 09.02.2016, 09:35
Ausführliche Informationen: Der Raum sei immer sehr schmutzig.	über Raum Gasteig; Gasteig 0117
	Bearbeiter: TE, 09.02.2016, 09:38 erfasst von: TE, 09.02.2016, 09:38
	Verantwortlicher
	Typ: Mitarbeiter
	Name: TE, Kagemann Tina
	<input checked="" type="checkbox"/> Verantwortlichen informiert
Verwaltung	per E-Mail weiterleiten erledigt von: am:
Status: offen	
Priorität: 0	
Wiedervorlage: 10.02.2016 Deadline: 15.02.2016	
Abschlussdatum: 11.02.2016 (Dauer: 2 Tage) Aufwand (in h): 0,00	
Qualität Bearbeitung: nur teilweise	

Dokumente

Kopie

Protokoll des weiteren Vorganges:

Beschwerde von Teilnehmer Mickler, Regine über Raum Gasteig; Gasteig 1101

1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen

Protokoll:

Ursache:

Datum: um: 00:00

Teilgenommene Mitarbeiter

Beteiligter Mitarbeiter

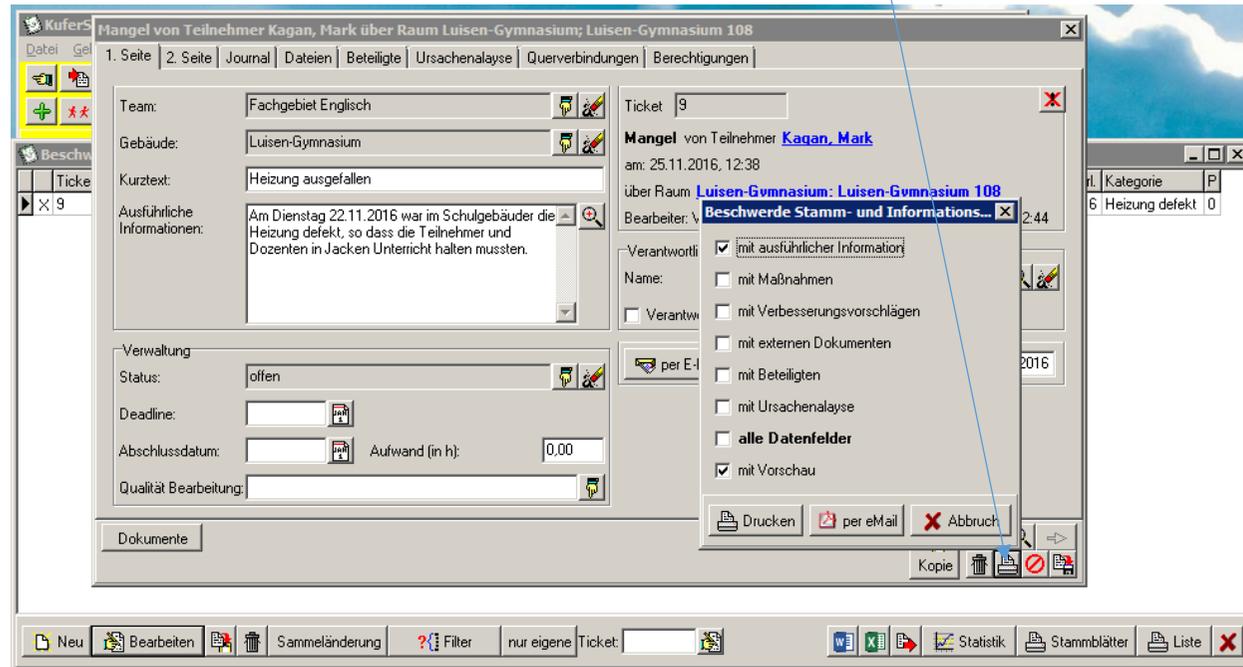
Dokumente

Kopie

Hier können weitere ausführlichere Informationen eingetragen werden, die zur Beschwerde gehören, z.B.

- wurde dem Tn etwas angeboten
- welche Maßnahmen wurden ergriffen

Die Beschwerde kann ausgedruckt und abgelegt oder auch hier als pdf versendet werden.



Ist die Beschwerde vollständig abgeschlossen, kann man sie für die weitere Bearbeitung sperren. Danach können keine Änderungen mehr vorgenommen werden.

Vorher sollte aber ein **Abschlussdatum** eingesetzt werden, damit die Beschwerde nicht als offen gilt.

The screenshot shows a web-based interface for managing a complaint. The title bar reads "Mangel von Teilnehmer Kagan, Mark über Raum Luisen-Gymnasium; Luisen-Gymnasium 108". The interface is divided into several sections:

- Navigation:** 1. Seite | 2. Seite | Journal | Dateien | Beteiligte | Ursachenanalyse | Querverbindungen | Berechtigungen
- Form Fields:**
 - Team: Fachgebiet Englisch
 - Gebäude: Luisen-Gymnasium
 - Kurztext: Heizung ausgefallen
 - Ausführliche Informationen: Am Dienstag 22.11.2016 war im Schulgebäude die Heizung defekt, so dass die Teilnehmer und Dozenten in Jacken Unterricht halten mussten.
 - Verwaltung: Status: offen
 - Deadline: (empty)
 - Abschlussdatum: (empty) - A blue arrow points to this field from the text above.
 - Aufwand (in h): 0,00
 - Qualität Bearbeitung: gut
- Ticket Details:**
 - Ticket: 9
 - Mangel von Teilnehmer [Kagan, Mark](#)
 - am: 25.11.2016, 12:38
 - über Raum [Luisen-Gymnasium; Luisen-Gymnasium 108](#)
 - Bearbeiter: TE, 05.12.2016, 15:55 erfasst von: TE, 25.11.2016, 12:44
- Responsible Party:**
 - Verantwortlicher Name: ED, Dulic Edin
 - Verantwortlichen informiert
- Actions:** per E-Mail weiterleiten | erledigt von: WH am: 01.12.2016
- Footer:** Dokumente | Kopie | (Navigation icons)