



PTC Windchill® Customer Experience Management

ACQUISIZIONE, REGISTRAZIONE E MONITORAGGIO DEI RECLAMI DEI CLIENTI

PTC Windchill Customer Experience Management supporta l'acquisizione, la valutazione, la risoluzione, l'invio e il monitoraggio dei problemi di qualità dei prodotti evidenziati nei reclami dei clienti.

Le aziende che intendono migliorare la qualità dei propri prodotti necessitano di accesso in tempo reale ai problemi di prestazioni sul campo. PTC Windchill Customer Experience Management offre il workflow strutturato necessario per acquisire dati esterni sulla qualità dai feedback dei clienti basati su esperienze relative al prodotto sul campo e su attività di assistenza. La soluzione supporta l'acquisizione e la valutazione degli eventi, l'invio elettronico di eMDR, la creazione di report e grafici per analizzare la frequenza degli eventi stessi e per monitorarli fino alla fase di risoluzione con azioni correttive e preventive in PTC Windchill CAPA.

PTC Windchill Customer Experience Management consente di gestire problemi di qualità esterni in conformità agli standard di settore. L'elaborazione dei processi si svolge in un sistema perfettamente integrabile con i processi CAPA (Corrective Action/ Preventive Action) e con altre attività di sviluppo prodotto. Pertanto PTC Windchill Customer Experience Management è un componente fondamentale nella gestione della qualità dei prodotti e dei processi a livello aziendale in un'unica soluzione.

Vantaggi principali

Workflow strutturati per la gestione dei reclami dei clienti

- Workflow automatizzati per acquisizione, valutazione, task generali, investigazione, report sulla sicurezza e verifica. Inoltro dei problemi di qualità a un livello superiore in PTC Windchill CAPA.

- Workflow simultanei per la gestione di task generali e investigazioni in contemporanea
- Configurazione di workflow altamente flessibili da adeguare ai processi aziendali esistenti



PTC Windchill Customer Experience Management offre funzioni semplici e immediate per l'acquisizione, la risoluzione, l'invio e il monitoraggio dei problemi di qualità del prodotto rilevati tramite i reclami dei clienti.

Inoltro automatico di eMDR per garantire la conformità alle normative FDA

- Supporto per l'invio di eMDR per soddisfare in modo più efficiente i requisiti di conformità FDA del 2009 relativi ai report elettronici di eventi avversi
- Completamento automatico dei campi eMDR tramite i moduli acquisiti dai clienti in PTC Windchill Customer Experience Management
- Inoltro degli invii elettronici per la revisione e l'approvazione da parte degli utenti dell'organizzazione con ruolo pertinente

- Invio di eMDR al gateway virtuale FDA tramite tecnologia verificata e collaudata con FDA
- Riduzione del rischio di errori umani e delle lunghe attività manuali necessarie per soddisfare questo standard
- Ricezione, memorizzazione, monitoraggio e report delle risposte FDA ai fini di una riduzione delle istanze di non conformità e di verifica
- Visibilità interna elevata relativa alla conformità ai requisiti eMDR mediante grafici e report con stile cruscotto

Integrazione con altri moduli PTC Windchill progettati per la gestione della qualità e del ciclo di vita del prodotto

- Inoltro dei reclami dei clienti a un livello superiore in PTC Windchill CAPA per processi con azioni correttive e preventive in grado di garantire la risoluzione dei problemi di qualità a livello di sistema
- Memorizzazione centralizzata di reclami dei clienti, informazioni su non conformità di produzione, report di problemi rilevati in fase di test e altri dati inerenti alla qualità per garantire una visione complessiva della qualità
- Gestione centralizzata delle tendenze inerenti alla qualità in tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto per la creazione di grafici e report altamente intuitivi e interattivi con funzionalità di drill-down
- Collegamento dei dati dei reclami dei clienti ad altri dati di prodotto, ad esempio a modelli di prodotto virtuali, distinte base, processi di gestione delle modifiche e ad altri problemi inerenti alla qualità
- Accesso in tempo reale ai dati sulle prestazioni dei prodotti sul campo consentito ai team principali di progettazione tecnica, ricerca e sviluppo, supporto tecnico e ai responsabili della qualità

Conformità a standard di qualità di settore e degli enti governativi

- Creazione di record tracciabili relativi alla risoluzione dei problemi di qualità in conformità agli standard di gestione della qualità
- Conformità agli standard di qualità, inclusi 21 CFR Parte 11, 21 CFR Parte 820, ISO 13485, ISO 9000/9001, CMMI e APQP
- Riduzione dei costi di conformità grazie a una maggiore efficienza e a miglioramenti costanti e misurabili

Miglioramento della comunicazione interfunzionale correlata alla qualità

- Utilizzo di dati esterni sulla qualità rilevati tramite reclami dei clienti, gestione di riparazioni o garanzie e servizi di assistenza tecnica
- Memorizzazione parallela dei dati PLM e dei dati sulla qualità per un accesso immediato alle problematiche precedenti e alle relative azioni correttive

Velocizzazione dell'innovazione e miglioramento della qualità di prodotto

- Miglioramento dei metodi di acquisizione e risoluzione dei reclami clienti più impegnativi in termini di tempo e lavoro
- Miglioramento dell'efficienza grazie alla memorizzazione centralizzata di tutti i dati sul prodotto e sulla qualità, anziché in sistemi distinti e decentralizzati
- Analisi delle cause principali per consentire l'individuazione e la correzione dell'origine effettiva dei problemi ed evitare che si ripetano nei prodotti futuri

Funzioni e specifiche

Gestione dei reclami dei clienti più efficace

- Workflow dettagliati pronti per l'uso per azioni di follow-up, investigazione sui prodotti restituiti e report normativi sulla sicurezza
- Acquisizione, codifica ed elaborazione uniformi di tutto il feedback dei clienti
- Rapidità di immissione e accesso a record di reclami, con funzionalità di call center, cronologia e ricerca
- Valutazione, assegnazione, monitoraggio e revisione di ciascun record Customer Experience Management
- Immissione ed elaborazione rapide di dati grazie all'accesso semplificato basato su Web
- Supporto per l'analisi delle tendenze e follow-up di contatto
- Supporto clienti e investigazioni inerenti alla qualità
- Identificazione e reazione ai feedback critici dei clienti
- Verifiche di efficacia e conferma per ciascuna azione

Funzionalità di reporting potenti

- Report sulle tendenze e data mining intuitivi che non richiedono esperienza relativa a strutture dei dati o degli oggetti
- Interrogazioni in più insiemi di dati inclusi dati di sistemi di gestione non inerenti alla qualità
- Interrogazioni di dati definite dall'utente con output in formati diversi, inclusi PDF, testo, HTML, XML e Microsoft Excel
- Utilizzo di monitor dati semplici per garantire visibilità delle tendenze relative alla qualità dei prodotti implementati
- Monitoraggio elevato della qualità, inclusi avvisi e funzionalità di notifica dei problemi agli utenti interessati

Livello di percezione e interazione dell'utente intuitivo e mirato alla qualità

- Navigazione semplice ai record di prodotto e sulla qualità

- Diagramma di stato dinamico per una visualizzazione grafica di riferimento rapido
- Accesso a record completi sulla qualità direttamente dai task del workflow e visualizzazione dei task nel contesto del report
- Assegnazione semplice di ruoli e gruppi principali
- Acquisizione efficiente delle informazioni di contatto una sola volta e possibilità di associarle a qualsiasi record inerente alla qualità o a qualsiasi record di PTC Windchill

Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web all'indirizzo [PTC.com/products/windchill/quality](https://www.ptc.com/products/windchill/quality)

© 2013, PTC. Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono esclusivamente per scopi informativi, sono soggette a modifiche senza preavviso e non devono essere interpretate come garanzia, impegno, condizione o offerta da parte di PTC. PTC, il logo PTC, PTC Windchill e tutti i nomi di prodotti e i logo di PTC sono marchi o marchi registrati di PTC e/o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri nomi di prodotti o di aziende appartengono ai rispettivi proprietari. I tempi relativi a qualsiasi release di prodotto e qualsiasi funzione o funzionalità sono soggetti a modifica a discrezione di PTC.

J2554-PTC-Windchill-CEM-DS-0813-it