



REPUBLIKA SLOVENIJA

MINISTRSTVO ZA GOSPODARSTVO

Kotnikova ulica 5, 1000 Ljubljana
tel.: 01 478 33 11, faks: 01 478 10 31
www.mg.gov.si



Naložba v vašo prihodnost

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

PRONET
računalniški inženiring



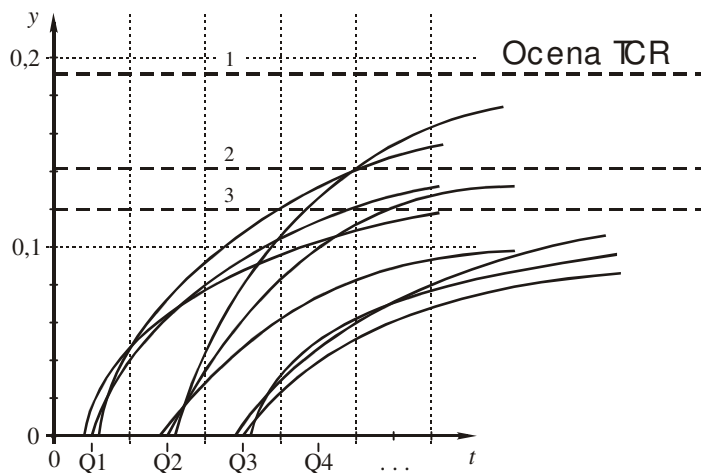
Javna agencija RS
za podjetništvo
in tuje investicije

Projekt: Informacijski sistem za spremljanje kakovosti proizvodnje v vinarski industriji (ISKVI)

Specifikacija analize reklamacij

Ključni podatek pri analizi reklamacije je agregat po seriji, lotu in produktu. Združevanje podatkov o reklamacijah po proizvodih nam omogoča, da izvedemo poizvedbo v podatkovni bazi in določimo morebitne ponavljajoče se vzroke za reklamacije.

Slika 1 prikazuje primer agregata po lotu proizvodnje po kvartalih za različne serije ter možno dinamiko reklamacij z neko ocenjeno limitno vrednostjo (TCR ~Terminal Call Rate).



Slika 1: Proizvodnja po kvartalih in dinamika odpovedi

Pridobljene rezultate agregirane po seriji lotu in produktu predstavimo časovno, po mesecih. Z informacijskim sistemom moramo zagotoviti sledeče podatke:

- Količina
- Frekvenca po vrstah oz. vzroku reklamacije
- Časovni pregled reklamacij
- Kumulativno število reklamacij
- Deleži glede na serijo oz. lot

- Količinska in vrednostna opredelitev vzrokov za reklamacije; koliko npr. zamaškov je bilo slabih
- Upoštevanje kala in reklamacij
- Analiza glede na partnerje in skladišče

Sistem mora zagotoviti sleče povezave, ki bodo omogočile identifikacijo ključnih vzrokov za reklamacije:

Primer:

Serijski -> zamašek

Šifra materiala -> povezava na dobavitelja.

Sistem mora s pomočjo analitične OLAP kocke zagotoviti analizo ponavljajočih se vzrokov za reklamacije z upoštevanjem časovne dimenzije, v našem primeru za ključno časovno enoto privzamemo en mesec.