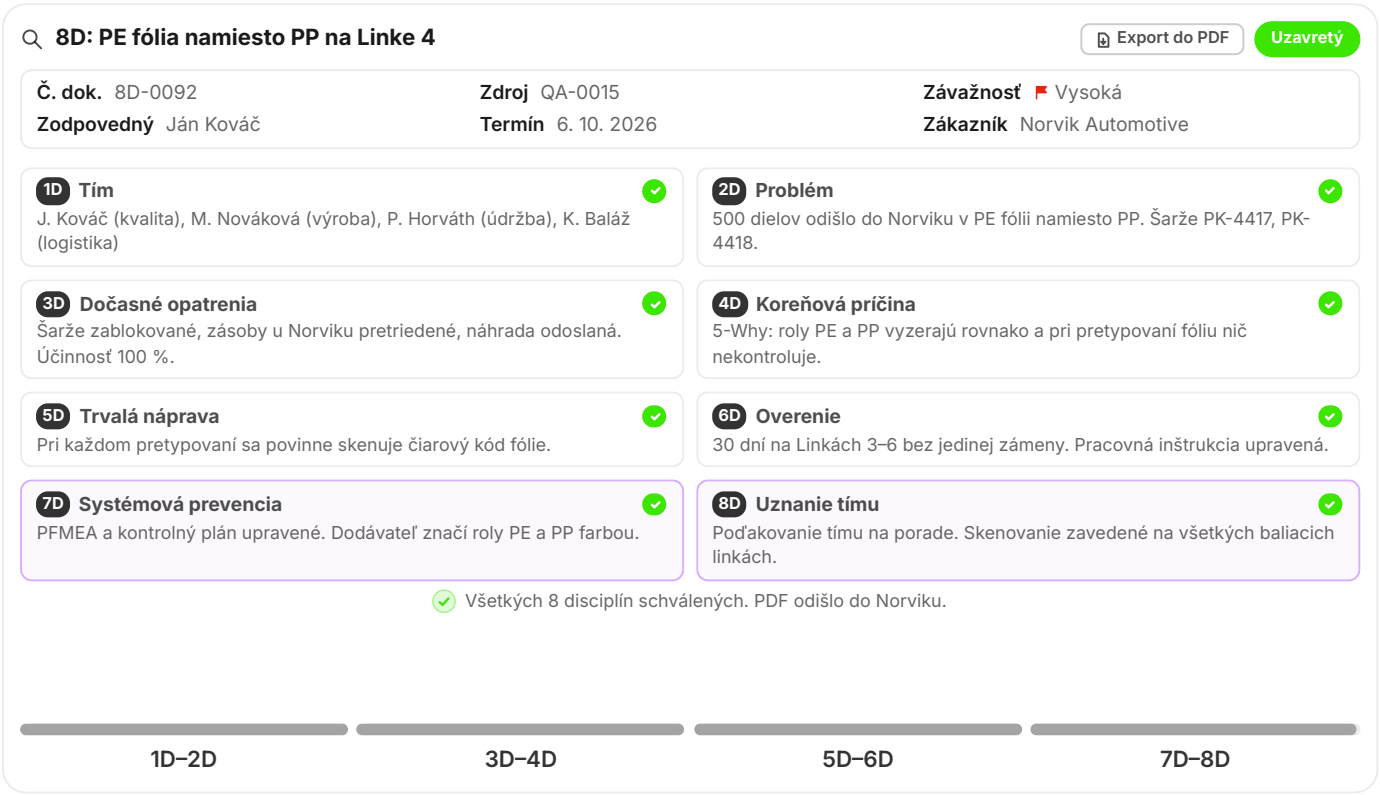
Riešte zákaznícke reklamácie systematicky.

Štruktúrované riešenie problémov pre zákaznícke incidenty kvality. Od zostavenia tímu po trvalé nápravné opatrenie, každá fáza zdokumentovaná.



Zákaznícke reklamácie vyvolávali chaos

Dôležitý zákazník nahlásil chybu. E-maily lietali medzi oddeleniami. Niekto otvoril Word dokument, iný inú šablónu. O tri dni neskôr sa zákazník pýtal na stav a stále sa zbierali dáta.

Teraz je každá odpoveď štruktúrovaná

V TeamGuru je všetkých osem disciplín v jednom reporte a každá má svoj termín a schválenie. Dočasné opatrenia majú zodpovedného do pár hodín a zákazník dostane PDF report s logom vašej firmy, nie vlákno e-mailov.

- Navádzaný 8D pracovný postup
- Dočasné opatrenia do pár hodín
- PDF report s vaším logom
- Každá disciplína s termínom a schválením

AKO TO FUNGUJE

Tá istá rola fólie, odpoveď zákazníkovi v ôsmich disciplínach

1 Začnete od alertu, nie od prázdnej stránky

Tlačidlo Spustiť 8D v alerte kvality otvorí report s prevzatým popisom a oba dokumenty prepojí. Tlačidlo Spustiť 8D a informovať potom pošle e-mail každému, kto má na starosti niektorú disciplínu.

2 Každá disciplína má svoj termín

V časti Požadované dokončenie vidíte termín pre každú z ôsmich disciplín, predvyplnený zo šablóny (napríklad dočasné opatrenia do jedného dňa) alebo zadaný v reporte. Zelená je schválené, červená ešte otvorené. Každý vidí, kde 8D stojí.

3 Najprv ochrániť zákazníka, potom nájsť skutočnú príčinu

V D3 sú dočasné opatrenia s plánovaným a skutočným termínom a s ich účinnosťou. V D4 tím urobí 5-Why alebo Ishikawov diagram priamo v 8D, rovnako ako v RCCA, a zapíše koreňovú príčinu.

4 Schválené, nie len vyplnené

Keď niekto disciplínu označí ako dokončenú, zodpovedná osoba ju schváli alebo vráti a v pätičke vidno, kto a kedy. Pri dodávateľskom 8D sa dodávateľ prihlási s obmedzeným prístupom, vyplní svoje opatrenia a vy ich schválite.

5 Prehľad o všetkých otvorených 8D

Widget v reporte ukáže všetky otvorené 8D a ako ďaleko je každé v ôsmich disciplínach. Vedenie vidí, čo sa zaseklo, bez toho, aby sa muselo pýtať. Grafy ukážu otvorené 8D podľa závodu a koľko 8D otvárate každý mesiac.



Čo získate

Navádzaný 8D pracovný postup

Každá disciplína má vlastné pokyny, polia a termín a zodpovedná osoba ju schváli alebo vráti na prepracovanie. Nikto nemusí naháňať, kto čo spravil.

Reporty pripravené pre zákazníka

8D vyexportujete do PDF s logom vašej firmy a pošlete ho: po dočasných opatreniach ako priebežný stav, na konci ako záverečný report. Nič neprepisujete do Wordu.

Sledovanie času

Pri každej disciplíne vidíte termín, kto ju dokončil a kto schválil, a kedy. Čo je po termíne, svieti na červeno, takže hneď viete, kde sa 8D zaseklo.

Prevencia opakovania

Disciplína 7 rieši systémové zmeny na zabránenie opakovaniu problému kdekoľvek v organizácii.

Pozrite sa na to s vašimi procesmi

Dohodnite si demo a uvidíte, ako by to fungovalo vo vašom závode.

www.teamguru.com