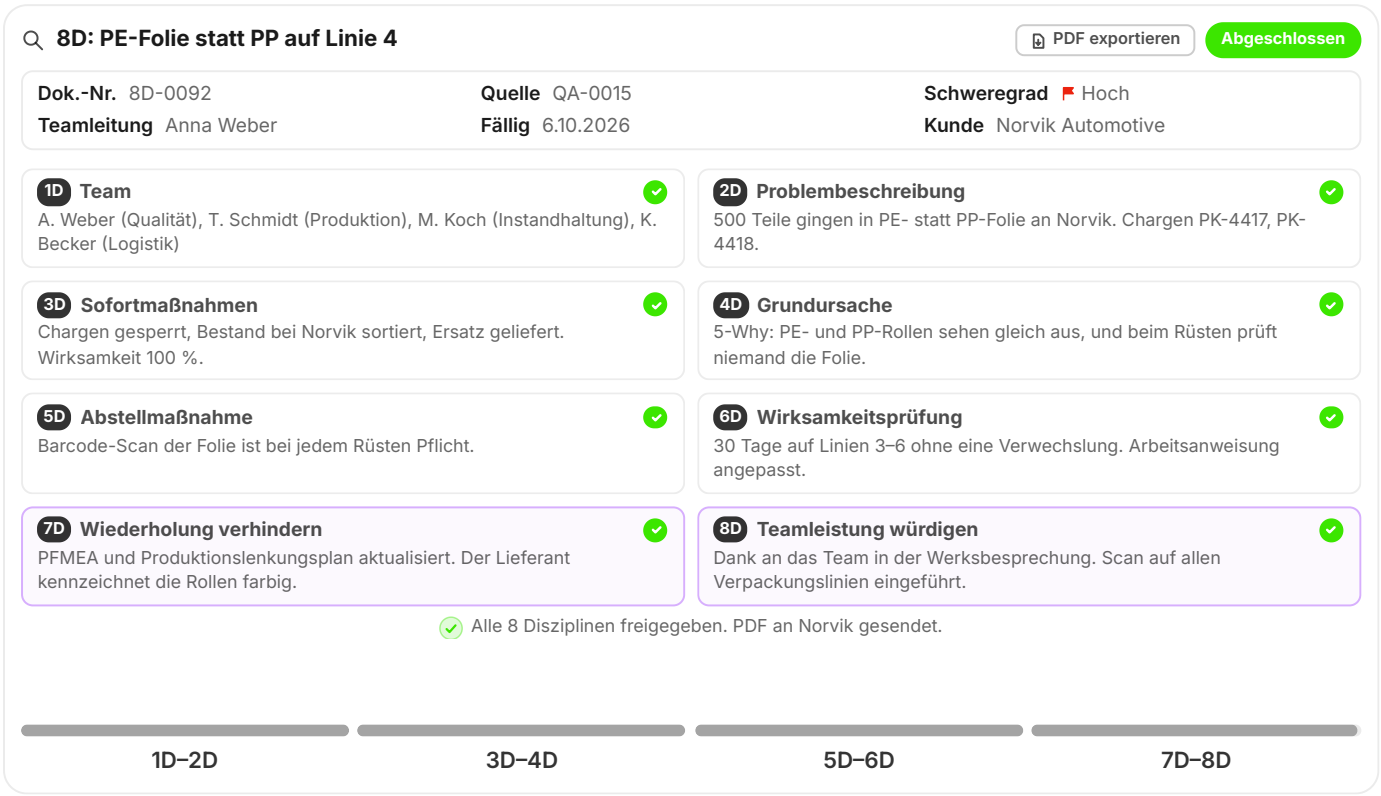
Kundenreklamationen systematisch lösen.

Strukturierte Problemlösung für kundenseitige Qualitätsprobleme. Von der Teamzusammenstellung bis zur dauerhaften Korrekturmaßnahme, jeder Schritt dokumentiert.



Kundenreklamationen verursachten Chaos

Ein wichtiger Kunde meldete einen Fehler. E-Mails flogen zwischen Abteilungen hin und her. Jemand begann ein Word-Dokument, ein anderer öffnete eine andere Vorlage. Drei Tage später fragte der Kunde nach dem Status, und Sie waren noch dabei, die Fakten zusammenzutragen.

Jetzt ist jede Antwort strukturiert

In TeamGuru stehen alle acht Disziplinen in einem Report, jede mit Termin und Freigabe. Die Sofortmaßnahmen haben nach wenigen Stunden einen Verantwortlichen, und der Kunde bekommt einen PDF-Report mit Ihrem Firmenlogo statt eines E-Mail-Verlaufs.

- **Geführter 8D-Workflow**
- **PDF-Report mit Ihrem Logo**
- **Sofortmaßnahmen in Stunden**
- **Jede Disziplin mit Termin und Freigabe**

SO FUNKTIONIERT ES

Dieselbe Folienrolle, jetzt als 8D-Report für den Kunden

1 **Der Alert ist der Anfang, kein leeres Blatt**

„8D starten“ im Qualitäts-Alert legt den Report an, übernimmt die Beschreibung und verknüpft beide Dokumente. „8D starten & informieren“ mailt dann allen, die eine Disziplin verantworten.

2 **Jede Disziplin hat einen Termin**

Unter „Soll-Termine“ hat jede der acht Disziplinen ihr Datum, aus Ihrer Vorlage vorbelegt (etwa Sofortmaßnahmen innerhalb eines Tages) oder im Report gesetzt. Grün heißt freigegeben, Rot noch offen. Jeder sieht, wo der 8D-Report steht.

3 **Erst den Kunden schützen, dann die echte Ursache finden**

D3 listet die Sofortmaßnahmen mit Soll- und Ist-Termin und ihrer Wirksamkeit. In D4 macht das Team eine 5-Why- oder Ishikawa-Analyse direkt im 8D, genau wie in der RCCA, und hält die Grundursache fest.

4 **Freigegeben, nicht nur ausgefüllt**

Ist eine Disziplin als erledigt markiert, gibt der Verantwortliche sie frei oder weist sie zurück, und die Fußzeile zeigt, wer und wann. Beim Lieferanten-8D trägt der Lieferant seine Maßnahmen mit eingeschränktem Zugang selbst ein, und Sie geben sie frei.

5 **Alle offenen 8D und wie weit sie sind**

Ein Berichts-Widget zeigt jeden offenen 8D-Report und wie weit er in den acht Disziplinen ist. Das Management sieht, was hängt, ohne nachzufragen. Diagramme zeigen offene 8D je Werk und wie viele 8D Sie pro Monat eröffnen.



Was Sie bekommen

Geführter 8D-Workflow

Jede Disziplin hat eigene Hinweise, Felder und einen Termin, und der Verantwortliche gibt sie frei oder weist sie zurück. Niemand muss nachfragen, wer was erledigt hat.

Kundenfertige Reports

Exportieren Sie den 8D-Report als PDF mit Ihrem Firmenlogo und schicken Sie ihn los: als Zwischenstand nach den Sofortmaßnahmen oder als Abschlussbericht. Kein Kopieren nach Word.

Zeitverlaufs-Tracking

Jede Disziplin zeigt ihren Termin und wer sie wann erledigt und freigegeben hat. Überfällige Disziplinen werden rot, so sehen Sie, wo der 8D-Report hängt.

Wiederholungsprävention

Disziplin 7 befasst sich mit systemischen Änderungen, die eine Wiederholung des Problems überall in der Organisation verhindern.

Testen Sie es mit Ihrer nächsten Kundenreklamation.

Vereinbaren Sie eine Demo und einen kostenlosen 14-Tage-Trial.

www.teamguru.com