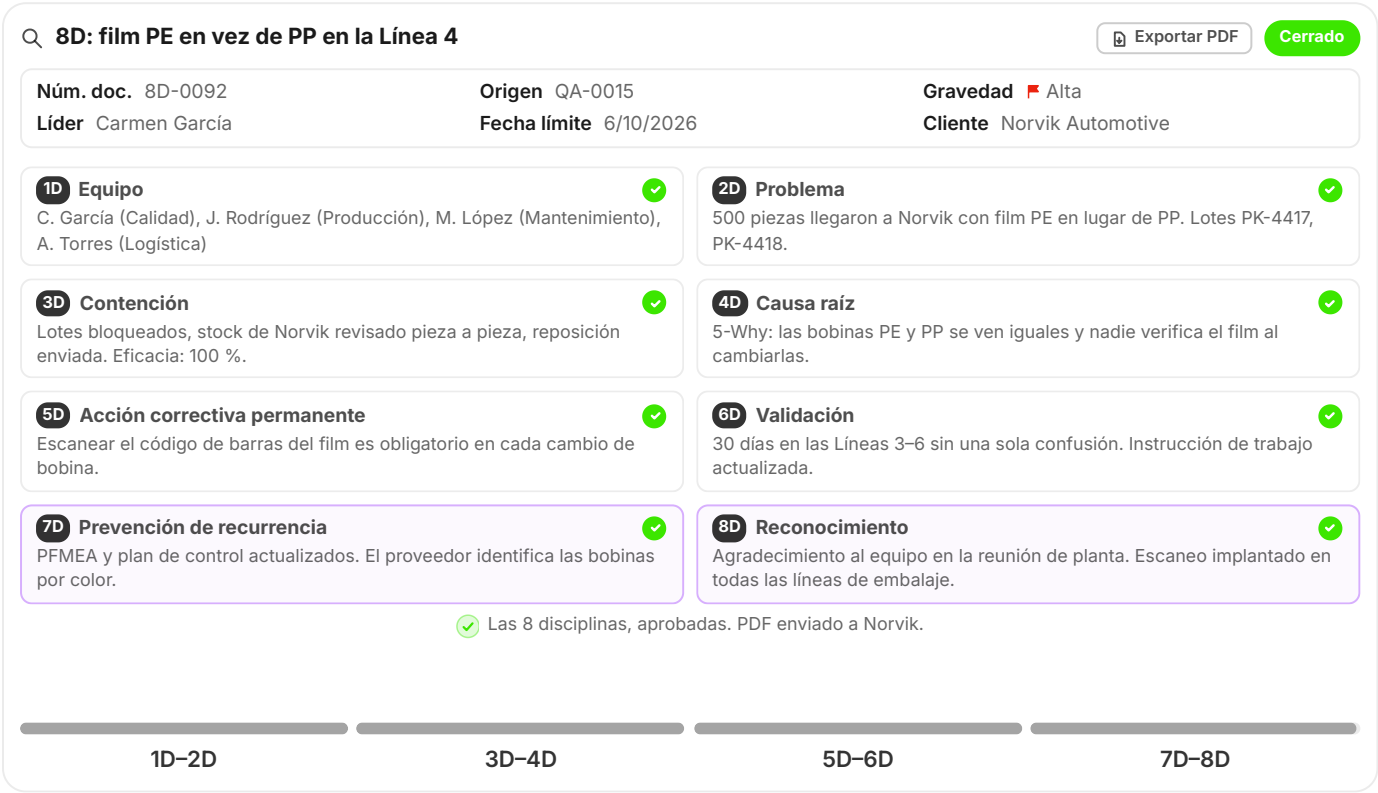
Resuelva las reclamaciones de clientes de forma sistemática.

Resolución estructurada de problemas para incidencias de calidad con el cliente. De la formación del equipo a la acción correctiva permanente, cada paso documentado.



Las reclamaciones de clientes generaban caos

Un cliente importante reportó un defecto. Los correos volaban entre departamentos. Alguien abrió un documento Word, otro abrió una plantilla diferente. Tres días después, el cliente preguntó por el estado y aún seguían reuniendo los datos.

Ahora cada respuesta está estructurada

En TeamGuru las ocho disciplinas están en un solo informe, cada una con su fecha límite y su aprobación. La contención tiene responsable en pocas horas, y el cliente recibe un informe en PDF con el logo de su empresa en lugar de una cadena de correos.

- **Flujo de trabajo 8D guiado**
- **Informe PDF con su logo**
- **Contención asignada en horas**
- **Cada disciplina con fecha y aprobación**

CÓMO FUNCIONA

La misma bobina de film, ahora como informe 8D para el cliente

1 **Se parte de la alerta, no de una hoja en blanco**

El botón Iniciar 8D de la alerta de calidad abre el informe con la descripción ya incluida y deja los dos documentos vinculados. Después, Iniciar 8D e informar envía un correo a cada responsable de una disciplina.

2 **Cada disciplina tiene su fecha**

En Fechas solicitadas, cada una de las ocho disciplinas tiene su fecha límite, precargada desde su plantilla (la contención en un día, por ejemplo) o fijada en el informe. Verde es aprobada; rojo, todavía abierta. Cualquiera ve en qué punto está el 8D.

3 **Primero contener, después encontrar la causa real**

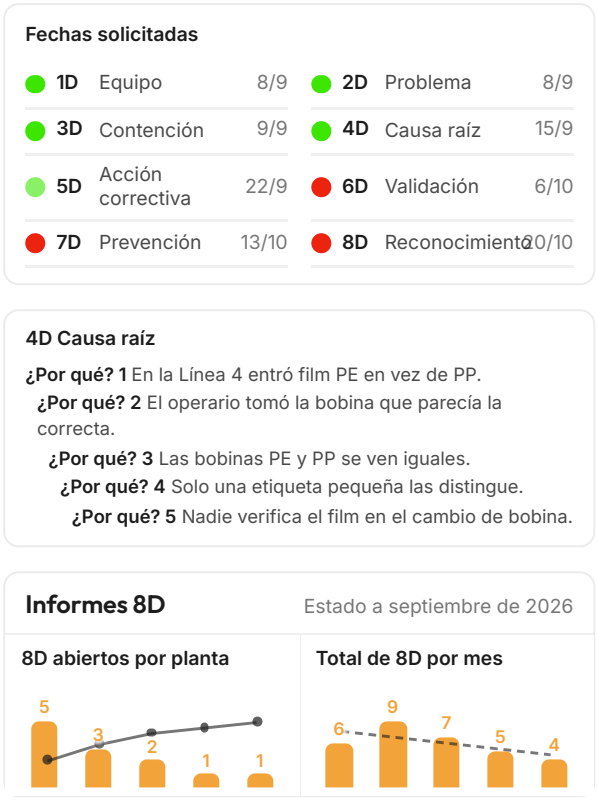
D3 reúne las acciones de contención con fecha objetivo, fecha real y su eficacia. En D4 el equipo hace un 5-Why o un Ishikawa dentro del propio 8D, igual que en RCCA, y anota la causa raíz.

4 **Aprobado, no solo rellenado**

Cuando una disciplina se marca como completada, su responsable la aprueba o la rechaza, y el pie muestra quién y cuándo. En un 8D de proveedor, el proveedor entra con acceso limitado, registra sus propias acciones y usted las aprueba.

5 **Todos los 8D abiertos y cuánto avanzaron**

Un widget de informe muestra cada 8D abierto y cuánto avanzó en las ocho disciplinas. La dirección ve qué está atascado sin tener que preguntar. Los gráficos muestran los 8D abiertos por planta y cuántos 8D se abren cada mes.



Qué obtiene

Flujo de trabajo 8D guiado

Cada disciplina tiene su propia guía, sus campos y su fecha límite, y el responsable la aprueba o la rechaza. Nadie tiene que ir preguntando quién hizo qué.

Informes listos para el cliente

Exporte el 8D a PDF con el logo de su empresa y envíelo, como avance tras la contención o como informe definitivo. Sin copiar nada a Word.

Seguimiento temporal

Cada disciplina muestra su fecha límite y quién la completó y la aprobó, y cuándo. Las vencidas se ponen en rojo: así ve dónde se atascó el 8D.

Prevención de recurrencias

La disciplina 7 se ocupa de los cambios sistémicos que eviten que el problema se repita en cualquier lugar de la organización.

Pruébelo con su próxima reclamación de cliente.

Pida una demo y un trial gratuito de 14 días.

www.teamguru.com