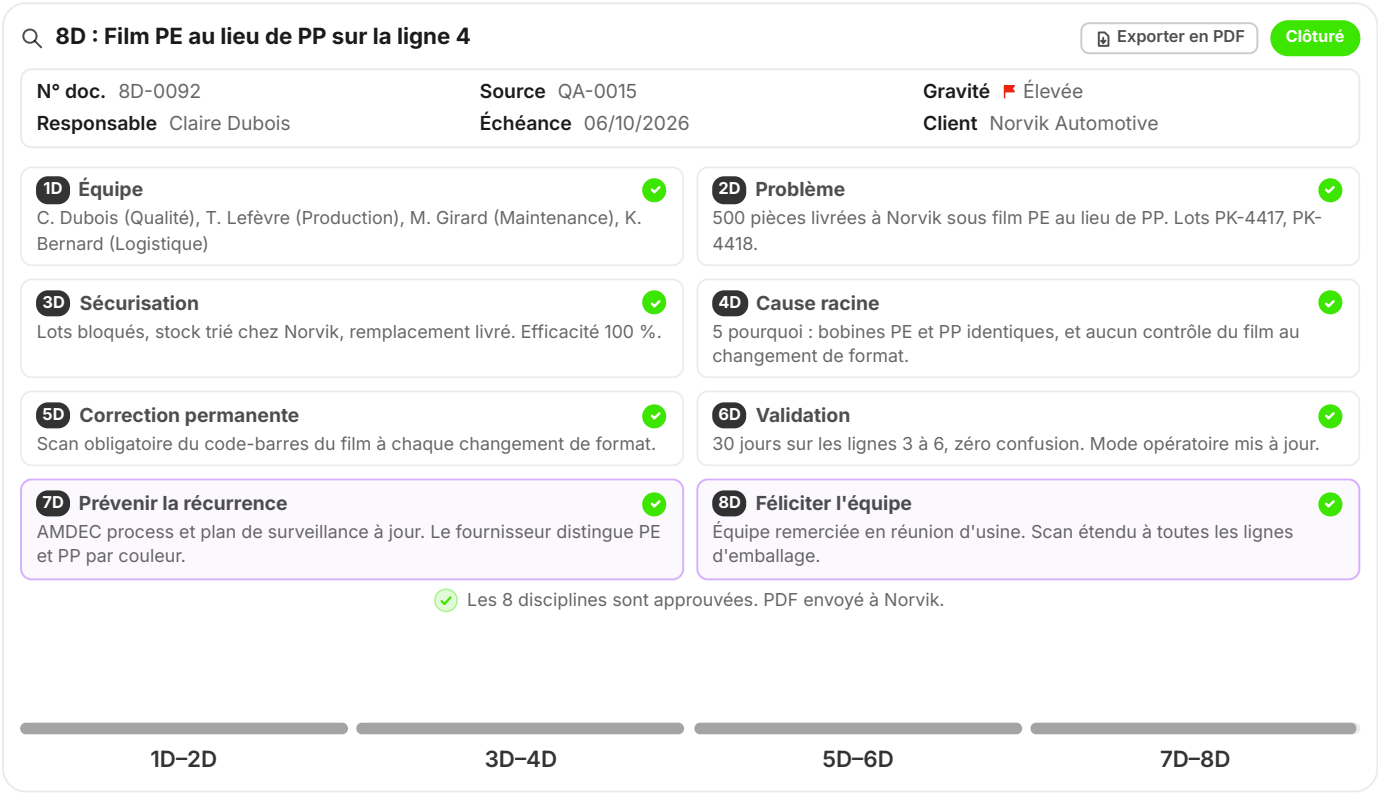
Résolvez les réclamations clients de façon systématique.

Résolution structurée des problèmes pour les incidents qualité clients. De la constitution de l'équipe à l'action corrective permanente, chaque étape documentée.



Les réclamations clients généraient du chaos

Un client important a signalé un défaut. Les e-mails volaient entre départements. Quelqu'un a ouvert un document Word, un autre a ouvert un modèle différent. Trois jours plus tard, le client demandait l'état d'avancement et on était encore en train de rassembler les données.

Maintenant chaque réponse est structurée

Dans TeamGuru, les huit disciplines tiennent dans un seul rapport, chacune avec son échéance et son approbation. La sécurisation a un pilote en quelques heures, et le client reçoit un rapport PDF à votre logo plutôt qu'un fil d'e-mails.

- **Workflow 8D guidé**
- **Rapport PDF à votre logo**
- **Actions correctives en heures**
- **Chaque discipline datée et approuvée**

COMMENT ÇA MARCHE

La même bobine de film, la réponse au client en huit disciplines

1 Partir de l'alerte, pas d'une page blanche

Sur l'alerte qualité, Lancer 8D ouvre le rapport avec la description déjà reprise et relie les deux documents. Démarrer le 8D et informer envoie ensuite un e-mail à tous ceux qui ont une discipline en charge.

2 Chaque discipline a sa date

Échéances demandées donne une date pour chacune des huit disciplines, préremplie par votre modèle (sécurisation sous un jour, par exemple) ou saisie dans le rapport. Vert : approuvée. Rouge : encore ouverte. Chacun voit où en est le 8D.

3 D'abord sécuriser, puis trouver la vraie cause

En D3, chaque action de sécurisation a sa date prévue, sa date réelle et son efficacité. En D4, l'équipe fait ses 5 pourquoi ou son Ishikawa directement dans le 8D, avec les mêmes outils que dans le RCCA, et note la cause racine.

4 Approuvée, pas seulement remplie

Quand une discipline est marquée terminée, son responsable l'approuve ou la renvoie, et le pied de page indique qui et quand. Dans un 8D fournisseur, le fournisseur se connecte avec un accès limité, remplit ses actions, et vous les approuvez.

5 Tous les 8D ouverts, et où ils en sont

Un widget de rapport affiche chaque 8D ouvert et son avancement dans les huit disciplines. La direction voit ce qui bloque sans avoir à demander. Les graphiques montrent les 8D ouverts par site et combien de 8D vous ouvrez chaque mois.



Ce que vous obtenez

Workflow 8D guidé

Chaque discipline a son aide, ses champs et son échéance, et son responsable l'approuve ou la renvoie. Plus besoin de courir après qui a fait quoi.

Rapports prêts pour le client

Exportez le 8D en PDF au logo de votre entreprise et envoyez-le, après la sécurisation pour faire le point ou comme rapport final. Rien à recopier dans Word.

Suivi temporel

Chaque discipline affiche son échéance, qui l'a terminée, qui l'a approuvée et quand. Une discipline en retard passe au rouge : vous voyez où le 8D bloque.

Prévention de la récurrence

La discipline 7 traite les changements systémiques pour éviter que le problème ne se reproduise n'importe où dans l'organisation.

Essayez-le avec votre prochaine réclamation client.

Demandez une démo et un trial gratuit de 14 jours.

www.teamguru.com